

# **GLOBAL PAZARLAMA**

**METİN ARSLAN**

**BİRECİK, 2022**

## ÖNSÖZ

İnsanlık, ziraat, sanayi ve bilgi toplumu ve oradan bilgi ötesi topluma geçiş sürecini yaşıyor.

Toplumu şekillendiren ana akım burjuva kapitalist ekonomi (sözde) bilimi bugünkü haliyle sömürü düzeninin akademideki ayağı olarak gerçeği yansıtmayan ve toplum hayatına faydası olmayan ideolojik bilgilerdir. Bu konuda rehberlik eden yoksul bilimsel bilgi ile bilimsel gözükten ideolojik bilgiyi birbirinden ayırmak zordur. Birçok bilim kapitalist anlayışın kontrolünde ve kendine yarayan veriler bilimsel bilgi olarak sunulmaktadır. Global, yerel ve kuruluş ölçeğinde seçkin azınlıktaki üst akıllarla dizayn edilen kapitalist sistem sürekli kendini yenileyerek tüm insanlığı sömürmektedir.

Global kapitalist düzen, coğrafi keşifleri izleyerek Endüstri Devrimi ve sömürgecilikle devam eden Avrupa merkezli kuruluş ve işleyişi, devamında ABD'yi dünya ekonomisinin merkezi yaparken, bir yandan da oluşturduğu adaletsiz ve kendine bağımlı gelişim sonu birçok global sorunu da beraberinde getiriyor. Dünya; kapitalizm, onun anti tezi sosyalizm ve ikisinin bileşeni karma ekonomik sisteme mahkûm edilemez. İnsanlık ortak aklı ile arayışını sürdürecektir, adil, evrensel insani değerleri barındıran, fitratına en uygun, her türlü sömürüye kapalı bir ekonomik sistemi kuracaktır.

İnsanlığın gelişimine bağlı olarak nitelikli bilgiyi güvenilir kanallardan elde etme ihtiyacı artmaktadır. Bir insan birçok bilimde uzman olamaz. Bilim, fikirlerin birleşmesiyle ortaya çıkar ve zamanla gelişerek mükemmelleşir. Önceki kuşakların birikimleri hâlihazır kuşaklarca geliştirilip sonraki nesillere aktararak mükemmelleme doğru gider. İnsanlığın ortak mirası olan bilgi ve teknikleri Avrupa, kumazca, ketum, sistemli intihal ederek, kendi buluşu gibi buna uyan bir tarih yazmıştır. Bilim, **“efradını cami, ağyarını mâni”** olmalı ne bir eksik ne de bir fazla, meseleyi tam olarak anlatmak, onda olan tüm özellikleri toplayıp, olmayan tüm özellikleri dışarıda bırakmalıdır. Bilgi teorisinde; akıl, duyu, sağlam ve güvenilir haber ile doğru bilgi üretilebilir. Bilimin, hür zeminlerde gelişip yeşerdiği ve zamanla, Mısır, Çin, Mezopotamya, Selçuklu, Endülüs ve Osmanlı Devleti arasında gelişmiştir. İnsanlık, gelecekte bütün kuvvetini bilimden alacak, hüküm ve kuvvet bilimin eline geçeceği için nitelikli bilgiyi öğrenip faydalı kullananlar başarılı olacaktır. Bilim insanları, bilim konularını toplumun tabanına yayacak şekilde daha anlaşılır hale getirmelidir. Bilimsel endişelerle konuları anlaşılır olmaktan çıkarıp kendilerine münhasır hale getirerek ayrıcalıklı bir sınıf oluşturmamalıdır. Bilimin kolektif yapıldığı dünyada toplumlar dünya merkezli bir bakış açısı geliştirmelidir.

Globalleşmenin getirdiği rekabet şartları 'iç pazar' ve 'dış pazar' ayrımını kaldırarak “ortak pazar” ve “dünya tüketicisi” kavramlarını ortaya çıkarmıştır. Ülkeler arası sınırlar ortadan kalkmasıyla üretim faktörleri serbest dolaşımında ülkeden ülkeye rahatça geçebilmekte, gümrük vergisi, kota, ambargo, boykot ve dumping gibi düzenlemelerin etkisi azalmaktadır. Ülkeler, ellerinde bulunan farklı imkânları kullanarak global pazarda karşıya mesaj verirler. Diplomatik ilişkilerde kullanılan müteakabiliyet esasları artık her alanda uygulanmaktadır. Siyasi bağımsızlığı pekiştiren ekonomik bağımsızlıklar; daha yerel kaynaklara yönelme ve stratejik ürünlerde tedarik alanlarını çeşitlendirmeyi gerektirir. Yerel pazarlamadan başlayan sürecin diğer ucunda, global pazarlama vardır. İşletmeler bu süreçte, yerel pazarlamadan global pazarlamaya geçmeye çalışırlar.

Bilgi toplumunda insanın taşıdığı temel nitelik, **“sürekli öğrenme ve kendini geliştirme”** isteğidir. Öğretimle eğitimin birbirini tamamladığı maarif sisteminde, insana bir şey vermek ve davranış değişikliğini kalıcı yapmak öğretim (talim) ve eğitimle (terbiye) olur. Öğretimde; **“hiçbir balık uçmaya, hiçbir kuş yüzmeye zorlanamaz”**, **“akla kapı açılır, fakat ihtiyaç elden alınmaz”** ve **“eğitimde, babamdan ileri, oğlumdan geri”** anlayışı yerleşmeli. Okula, müfredat ve öğreticiye bağımlılıktan kurtulma, zengin öğrenme imkânları ve serbest müfredat yeni nesle öğrenme kolaylığı sağlayarak kabiliyetlerini de artırıyor. Düşünme becerisi, eleştiri, analizci yaklaşım ve sosyal beceriler kazanarak bunu global ölçekte kullanma öğrenimle gerçekleşir. Bu global eğilimleri izleyen, statükodan arındırılmış, geleceğin ihtiyacına uygun, dinamik bir eğitim sistemiyle olur.

Organizasyonda görev alan kişi, mesleğini başarılı şekilde yürütmek için gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutum geliştirir. Kişinin zihni yetenekleri ve sosyal becerileri, geleceğin temel özellikleridir. İnsan, derin ve gerçek bilgiyi elde edip, teknoloji desteği ile kendini geliştirerek hayat kalitesini yükseltebilir. İnsanlar ve sistemler eleştiriye açık oldukları sürece kendilerini geliştirirler.

Globalleşen ekonomik şartlar işletmeleri global pazarlara yönelmeye zorluyor. Teknolojik gelişimle sınırların zayıflaması, artan global ticaret dış pazar araştırmalarına itmiştir. İşletmeler dış pazarlara etkili pazara giriş stratejileri belirleyip oradan da pazarlarda varlıklarını sürdürme yönünde kararlar alırlar. Globalleşen dünyada Global Pazarlamının önemli temel stratejilerini kavrayabilme, ihracat işlemleri, ürünü dış pazarda tanıtmaya ve tutundurma araçlarını tanımlayabilmeye yardımcı olacaktır.

Yerel ve global ölçekte değişim çok hızlı gerçekleşiyor. **“Eski kafa ile yeni sorunlar çözülemez.”** Dünün çözümleri bu günün sorunu olabilir. İş yapma şeklinin değişimine bağlı olarak birçok sektör dönüşüyor. Yeni duruma uyum sağlayan sektörler, sistemler, fikirler, iş ve meslekler varlığını sürdürebiliyor. Geleceğin ne getireceği belirsizdir. Tüm bunları gören insanların yeni gelişim ve değişime ayak uydurma hızları artıyor. Bu konularda Türkiye birçok sorununu kendi imkânlarıyla çözme kapasitesine sahiptir. Konu ile ilgili ayrıntılı bilgi yanında, geniş perspektiften bakıp çok yönlü değerlendirme, alternatif düşünme, analiz, sentez ve eleştirel yaklaşımlar geliştirmeye yardımcı olmayı hedefliyoruz.

Bu eser, kişisel öğrenme yaklaşımıyla yüz yüze, açık ve uzaktan öğretime uygun hazırlanmış bir ders notu niteliğinde olup on dört bölümden oluşmaktadır.

# İÇİNDEKİLER

<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>2</b>
<b>1. PAZARLAMA İŞLEVİ</b> .....	<b>6</b>
1.1. Pazarlama ve İlgili Kavramlar .....	6
1.2. Pazarlama Anlayışının Gelişimi .....	7
1.3. Pazarlamada Yeni Teknikler .....	7
1.4. Yeşil Pazarlama.....	8
1.5. Hizmet Pazarlaması.....	9
1.6. E-Pazarlama.....	10
1.7. Marka Pazarlaması .....	11
1.8. Global Pazarlama.....	12
1.9. Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi .....	13
1.10. Pazarlama Yönetim Süreci .....	14
Birinci Bölüm Değerlendirme Soruları .....	21
<b>2. DIŞ TİCARET VE GLOBAL PAZARLAMA</b> .....	<b>22</b>
2.1. Globalleşme .....	22
2.2. Dış Ticaret ve Bileşenleri .....	26
2.3. Dış Ticarete Yönelme Nedenleri .....	28
2.4. Dış Ticaretin Gelişimi .....	30
2.5. Ulusal Pazarlamadan Global Pazarlamaya Geçiş Süreci.....	33
2.6. Dış Ticaret ve Global Pazarlama .....	34
2.7. Global Pazarlara Yönelme Nedenleri .....	35
2.8. Global Gelişimin Global Pazarlamaya Etkileri.....	36
2.9. İşletme Yönelimlerinin Global Pazarlamaya Etkileri.....	36
İkinci Bölüm Değerlendirme Soruları .....	37
<b>3. GLOBAL PAZARLAMAYI ETKİLEYEN ÇEVRE FAKTÖRLERİ</b> .....	<b>38</b>
3.1. Pazar Büyüklüğü ve Göstergeleri.....	38
3.2. Ekonomik Çevre.....	38
3.3. Ekonomik Sistemler.....	38
3.4. Sosyal ve Kültürel Değişkenler.....	43
3.5. Teknoloji ve Altyapı.....	43
3.6. Siyasi ve Kanuni Çevre .....	43
3.7. Rakiplerin Durumu.....	44
Üçüncü Bölüm Değerlendirme Soruları .....	44
<b>4. GLOBAL TİCARET BLOKLARI VE GLOBAL TİCARETİ TEŞVİK EDEN KURULUŞLAR</b> .....	<b>45</b>
4.1. Global Ticaret Blokları .....	45
4.1.1. Avrupa Birliği.....	45
4.1.2. COMECON .....	48
4.1.3. ASEAN.....	48
4.1.4. Karadeniz Ekonomik İş Birliği .....	48
4.1.5. NAFTA.....	49
4.1.6. D-8 Kalkınmakta Olan Ülkeler Organizasyonu .....	50
4.1.7. Ekonomik İş Birliği Organizasyonu .....	50
4.2. Global Ticareti Teşvik Eden Organizasyonlar.....	51
4.3. Korumacılık .....	56
4.4. Ülkelerin Dış Ticarete Müdahaleleri ve Dış Ticareti Engellemede Kullandıkları Araçlar .....	57
Dördüncü Bölüm Değerlendirme Soruları.....	58
<b>5. GLOBAL PAZAR ARAŞTIRMALARI VE STRATEJİ TERCİHLERİ</b> .....	<b>59</b>
5.1. Pazar Araştırması .....	59
5.2. Pazar Araştırma Yöntemleri .....	59
5.3. Pazar Araştırma Türleri .....	60
5.3.1. Masa Başı Araştırması.....	60
5.3.2. Piyasa Araştırması .....	61
5.3.3. Tüketici Araştırması .....	62
5.3.4. Fuarlar .....	62
5.4. Pazar Araştırmasıyla Toplanan Bilgiler .....	62
5.4.1. Pazarla İlgili Bilgiler .....	62

5.4.2. Ürünle İlgili Bilgiler.....	63
5.4.3. Pazarlama Yöntemleri ile İlgili Bilgiler .....	63
5.4.4. Pazar Stratejileri ile İlgili Bilgiler .....	64
5.5. Global İşletmelerin Strateji Tercihleri .....	64
Beşinci Bölüm Değerlendirme Soruları .....	65
<b>6. GLOBAL PAZARLARA GİRİŞ STRATEJİLERİ.....</b>	<b>66</b>
6.1. İhracat Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi.....	66
6.2. Lisans Anlaşması Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi.....	67
6.3. Ortak Girişim Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi.....	68
6.4. Stratejik Birleşmeler Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi.....	68
6.5. Üretim Anlaşması Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi.....	68
6.6. Montaj Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi.....	69
6.7. Yönetim Anlaşması Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi .....	69
6.8. Anahtar Teslim Faaliyetler Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi .....	69
6.9. Yabancı Şirket Satın Alma Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi .....	69
Altıncı Bölüm Değerlendirme Soruları .....	69
<b>7. GLOBAL PAZARLAR İÇİN ÜRÜN STRATEJİLERİ .....</b>	<b>70</b>
7.1. Global Ürün Stratejileri.....	70
7.2. Ürün Planlama ve Geliştirme Stratejileri.....	70
7.3. Global Pazarlara Ürün Sunma Stratejisi.....	70
7.4. Yeni Ürün Geliştirme Stratejisi.....	71
7.5. Temel Ürün Stratejileri .....	72
7.5.1. Standartlaştırma ve Kalite Stratejisi .....	72
7.5.2. Marka Stratejisi.....	75
7.5.3. İç ve Dış Ambalaj Stratejisi.....	77
7.5.4. Ürün Hayat Seyri Stratejisi.....	77
7.5.5. Pazar Seçimi ve Pazar Bölümlendirme Stratejisi .....	78
7.5.6. Fiyatlama Stratejileri.....	79
Yedinci Bölüm Değerlendirme Soruları .....	81
<b>8. GLOBAL PAZARLARDA DAĞITIM STRATEJİSİ.....</b>	<b>82</b>
8.1. Ürün Dağıtım.....	82
8.2. Dağıtım Kanalı Modelleri.....	82
8.3. Dağıtım Kanalı Türleri.....	83
8.4. Dağıtım Kanalı Araçları .....	83
8.5. Global Pazarlamada Dağıtım Kanalı Seçenekleri .....	83
8.5.1. Kendi Satış Organizasyonu ile Global Pazarda Dağıtım .....	83
8.5.2. Satış Mümessilliği Yoluyla Global Pazarda Dağıtım .....	84
8.5.3. Bayi ile Global Pazarlarda Dağıtım.....	84
8.6. Global Pazarlarda Taşıma Araçları .....	85
Sekizinci Bölüm Değerlendirme Soruları.....	86
<b>9. GLOBAL TUTUNDURMA VE ODAKLANMA STRATEJİSİ.....</b>	<b>87</b>
9.1. Global Pazarlarda Tutundurma Stratejisi .....	87
9.2. Tutundurma Karması.....	87
9.2.1. Kişisel Satış .....	87
9.2.2. Tanıtım .....	88
9.2.3. Reklam .....	88
9.2.4. Halkla İlişkiler.....	89
9.2.5. Satış Geliştirme.....	90
9.2.6. Doğrudan Pazarlama.....	90
9.2.7. Sponsorluk.....	90
9.2.8. İnternet ve Online (Çevirim içi) Pazarlama .....	90
9.3. Global Pazarlarda Odaklanma Stratejisi.....	90
9.3.1. Üretime Odaklanma.....	91
9.3.2. Ürüne Odaklanma .....	91
9.3.3. Müşteriye Odaklanma .....	91
9.4. Organizasyon Felsefesi.....	92
Dokuzuncu Bölüm Değerlendirme Soruları .....	92

<b>10. GLOBAL PAZARLARDA ÜRÜN TANITIMI VE YENİ PAZAR STRATEJİLERİ.....</b>	<b>93</b>
10.1. Ürünün Dış Pazarlarda Tanıtımı.....	93
10.2. Yeni Pazar Stratejileri .....	95
10.3. İhracat ve İthalatta Devletin Yeni Yaklaşımları.....	96
10.4. İkili ve Çok Taraflı İlişkiler.....	97
10.5. Bölgesel Ticaret Anlaşmaları.....	97
10.6. Dış Ticarete Lojistik Hizmetleri .....	98
10.7. Ticaret Politikasını Savunma Araçları.....	98
Onuncu Bölüm Değerlendirme Soruları.....	99
<b>11. GLOBAL PAZARLARDA BAŞARI ŞARTLARI.....</b>	<b>100</b>
11.1. Global Pazarlarda Başarı.....	100
11.2. Personel Eğitimi.....	101
11.3. Personel Güçlendirme .....	104
11.4. İş Başarısı .....	106
11.5. Kuşakların Yönetimi.....	110
11.6. Dijital Dönüşüm .....	112
11.7. Siber Güvenlik .....	114
11.8. Sosyal ve Ekonomik Gelişimin Globalleşme Üzerine Etkileri.....	118
On Birinci Bölüm Değerlendirme Soruları .....	120
<b>12. İHRACAT İŞLEMLERİ.....</b>	<b>121</b>
12.1. İhracat İşlemlerini Yürütme Süreci.....	121
12.2. İhracat Belgeleri .....	122
12.3. İhracat Türleri .....	124
12.4. İhracata Yardımcı Kuruluşlar.....	127
12.5. İhracatta Teslim Şekilleri.....	128
12.6. Dış Ticarete Ödeme .....	129
On İkinci Bölüm Değerlendirme Soruları .....	131
<b>13. İŞ AHLAKI.....</b>	<b>132</b>
13.1. Ahlak Kavramı ve Gelişimi .....	132
13.2. Ahlakın Kaynakları.....	133
13.3. Evrensel Ahlak İlkeleri ve Gelişimi.....	134
13.4. Kişi Ahlakı ve Gelişimi .....	134
13.5. Sosyal Ahlak ve Değerler Eğitimi.....	135
13.6. İş Ahlakı ve Ahilik .....	137
13.7. İş Ahlakının Temel İlkeleri.....	138
13.8. Mesleki Yozlaşma ve İş Ahlakının Önemi .....	139
13.9. Yönetim Ahlakı .....	141
13.10. Global İş Ahlakı.....	144
On Üçüncü Bölüm Değerlendirme Soruları .....	146
<b>14. İŞLETMELERDE SOSYAL SORUMLULUK.....</b>	<b>147</b>
14.1. Sosyal Sorumluluk Kavramı.....	147
14.2. Sosyal Sorumluluk Alanları .....	147
14.3. Sosyal Sorumluluk Türleri.....	149
14.3.1 Kişisel Sorumluluk.....	149
14.3.2 Kurumsal Sorumluluk.....	150
14.3.3. Kurumsal Sosyal Sorumluluk .....	151
14.4. Global Sosyal Sorumluluk.....	152
14.5. Global Ekonomik ve Sosyal Eşitsizlikler .....	154
14.6. Global Sosyal Medya Sorumlulukları.....	156
On Dördüncü Bölüm Değerlendirme Soruları .....	159
<b>FAYDALANILAN KAYNAKLAR.....</b>	<b>160</b>

# 1. PAZARLAMA İŞLEVİ

## 1.1. Pazarlama ve İlgili Kavramlar

Tüketici istek ve ihtiyaçlarını tespit, bunları karşılamak için gerekli girdileri temin, üretim sürecinden geçirip ürün haline getirme, fiyatlama, dağıtım, tutundurma ve satış sonrası sunulan hizmetler **pazarlama işlevini** ifade eder.

**Pazarlama;** kişisel ve organizasyon amaçlarına ulaşmayı sağlayacak değişimi gerçekleştirmek üzere, insanların istek ve ihtiyaçlarını tespit ederek bu ihtiyaçların karşılanması için gerekli girdileri temin edip üretim sürecinden geçirerek ürün haline getirme, geliştirme, fiyatlama, dağıtım, tutundurma ve satış sonrası hizmetleri planlama ve uygulama sürecidir.

Pazarlama; insan ihtiyaçlarının başlangıcı olarak mal, hizmet ve fikirlerin üretimi öncesi bilgi toplama, tasarım, reklam, satış, satış sonrası şikâyetlerin çözümü ve tüketici tatmin için tüketim sonrası incelemelerle sürüp giden bir işletme faaliyetidir. Sosyal bir süreç olarak pazarlamanın faaliyet alanına kâr amacı gütmeyen demek, vakıf, eğitim kurumları, belediye ve benzer kuruluşlar girmektedir. Tüm bilimlerde olduğu gibi pazarlama bilgisi özel kavramlarıyla kendi alanında ortaya çıkan gelişime cevap verir.

Yeni organizasyon anlayışında pazarlama, satın alma ve üretimi de bünyesine alarak işletmenin devamını sağlamaktadır.

### Pazarlamanın işlevleri:

1. İnsanın istek ve ihtiyaçlarını karşılar.
2. Mal, hizmet ve fikirlerin kalite artışına yardımcı olur.
3. Tüketici tatmini ve değer oluşturmaya hedefler.
4. Tüketici talebinin karşılanması için üretime rehberlik ederek onu yönlendirir.
5. Hangi mal ve hizmete ne miktar, nerede ve ne zaman ihtiyaç olduğunu belirlemeye çalışır.

İnsan ihtiyaçlarını karşılama zorunluluğu gereği işletmelerin ürettiği ürünler pazarlama işlevi ile tüketicilere ulaştırılır. Bu şekilde işletmelerde olmazsa olmaz işlevlerden olan pazarlamanın birtakım özellikleri bulunmaktadır.

### Pazarlamanın özellikleri:

1. Ürün, fiyat, tutundurma ve dağıtım kararlarını içerir.
2. İnsan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir değişim faaliyetidir.
3. Ürünlerin üretimi öncesi başlar, tüketici tatmini için tüketim sonrası incelemelerle sürer.
4. Pazarlama serbestçe iletişimle ürün seçme hürriyeti sağlar ve dinamik bir ortamda yürütülür.
5. Mal, hizmet ve fikirlerle ilgili üretici ve tüketici amaçlarını gerçekleştirmeyi hedefler.

Pazarlama bölümü, işletmenin dışı en açık kısmı olarak faaliyetlerinde çeşitli kanun, yönetmelik, teknoloji, sosyal durum ve ekonomik şartlardan etkilenir. Gelişime bağlı olarak pazarlamanın geniş yelpazede sürekli gelişen farklı amaçları vardır.

### Pazarlamanın amaçları:

1. Tüketicinin seçme hürriyetini sağlamak,
2. Potansiyel zararları önlemek ve hayat kalitesini yükseltmek,
3. Üretim ve tüketimin uygun şekilde yürütülmesini sağlamak,
4. Tüketici tatmini ve memnuniyetini sağlamak,
5. Tüketiciyi ve çevreyi korumak.

Hayatın bütün aşamalarında hem alıcı hem de satıcı işlevleri gören kişiler için pazarlama artık bir “yaşam bilimi” olmuştur.

### Pazarlamanın toplum ve işletmeler açısından önemi:

**1. Toplum açısından önemi:** Pazarlamanın topluma ait önemi sağladığı; yer, zaman ve mülkiyet faydası ile ölçülür.

**2. İşletmeler açısından önemi:** İşletmeden pazara, pazardan da işletmeye çift yönlü iletişimle tüketici istekleri karşılanır.

### Pazarlama ile ilgili kavramlar:

**.Pazar:** Bir ürünün fiili veya potansiyel alıcılarının oluşturduğu, ürün alım satımı için satıcı ile alıcının karşılaştığı, değişimin yapıldığı yer. **Spot pazar;** ödemelerin peşin yapıldığı, **borsa** ise menkul değerler veya çeşitli ürünlerin değerini belirleme ve / veya ürünle ilgili işlemler için ilgililerin belirli zamanlarda bir araya geldiği yerdir. **Pazarın sınıflandırılması; a. Ekonomi Açısından Pazarlar:** (a) mamul pazarları: (1) tüketim malları pazarı ve (2) endüstriyel mal pazarı, (b) üretim faktörleri pazarı: (1) sermaye (kapital) pazarı, (2) personel (emek) pazarı, (3) tabiat pazarı ve (4) teşebbüs (girişim) pazarı. **b. Satın Alıcılar Yönünden Pazarlar:** (1) tüketici pazarları, (2) üretici (imalatçı) pazarları, (3) aracı pazarları, (4) kamu (hükümet-devlet) pazarları ve (5) uluslararası pazarlar. **c. Alıcı ve Satıcıların Gücü Açısından Pazarlar:** (1) alıcılar pazarı ve (2) satıcılar pazarı.

**. Pazar Fırsatı:** Mevcut durum ve gelecekte ortaya çıkabilecek gelişmeler çerçevesinde ürünlerin yeterli olup olmaması ve karşılanmamış veya ortaya çıkacak yeni ihtiyaçlara uygun ürünlerin işletmelerce farkına varılmasını ifade eder.

**. Pazarlamacı:** İşletmede pazarlama faaliyetlerinin planlanması, organizasyonu, yönetilmesi, koordinasyonu ve kontrolü işleriyle uğraşan ve bu faaliyetlerin yerine getirilmesinde uzman olan kişilerdir.

**. Satış:** Satıcı ile alıcı arasında ürün karşılığı bir değer (fiyat) alımıyla yapılan ürün el değişimini sağlayan pazarlama işlevidir.

**. Satıcı:** İşletmenin, satış işlevi ile görevlendirdiği alıcılara ürün satan kişilere veya kurumlara denir.

**. Alıcı:** Belirli bir ihtiyacı karşılamak isteği ile alım gücüne sahip olan, özel veya tüzel kişilerden oluşan müşteri grubudur.

**. Pazarlama Sistemi:** Her türlü pazarlama işlevini yerine getirecek eleman, faaliyet ve ilişkiler bütünüdür.

**. Pazarlama Tekniği:** Ürünün üretim, fiyat, tutundurma dağıtım ve son tüketiciye ulaştırılmasına kadar izlenen stratejidir.

**. Pazarlama Araştırması:** İşletmenin pazarlama işlevini gerektiği şekilde yerine getirmesi ve pazarlamaya ilişkin sorunların tespit edilip çözümü için gerekli bilgilerin toplanması, analiz edilmesi, yorumlanması ve pazarlama kararlarında kullanılmasıdır.

## 1.2. Pazarlama Anlayışının Gelişimi

Pazarlamanın gelişimi sosyal, ekonomik ve teknolojik şartlarla dünyadaki pek çok değişimle paralel gerçekleşmektedir. Toplumsal sorumluluklar, çevreye duyarlı, sürdürülebilir bir pazarlama anlayışıyla birlikte uzun dönemli müşteri memnuniyetini esas alan pazarlama sistemi sürekli gelişmektedir. **Pazarlama anlayışı**; işletmenin varlığı, büyümesi ve istikrarı ile ilgili tüketici rolünün kabulünü gerekli kılan bir yönetim felsefesidir. Nihai hedefi müşteri istek ve ihtiyaçlarını tatmin ederek kâr ve / veya sosyal fayda sağlamak olan bu gelişimin seyri; klasik, modern ve sosyal pazarlama şeklindedir.

### Pazarlama anlayışının gelişim süreci:

**1. Klasik Pazarlama Anlayışı Aşaması:** Üretim, ürün ve satış kavramları üzerine kurulu geleneksel pazarlama anlayışıdır. Az gelişmiş veya gelişmekte olan ülke ve sektörlerde görülür. Klasik (geleneksel) pazarlama; katı varsayıma, ön yargıya dayalı, değişime kapalı ve sloganları “**ister al ister alma**” şeklinde, hedefi de talebi arza boyun eğdirmektir. Üç alt aşamadan oluşur:

**a. Üretim yönlü pazarlama:** 1900’lerin başı ve 2. Dünya Savaşı öncesi dönemin temel sorunu üretim ve arz yetersizliğidir, müşteri bulma ikinci plandadır. Bu sebeple üretim tekniklerini geliştirme, kitle üretimini artırıp maliyetleri düşürme, hareket ve zaman etütlerine ağırlık verilmiş. Talebin arzdan fazla olduğu durumlarda tüketiciler bulabildikleri herhangi bir türünü satın almaya hazır olduklarından işletmeler tüm çabalarını üretimi artırmaya yöneltirler. Piyasa için ürünün bulunabilirliği önemlidir.

**b. Ürün yönlü pazarlama:** 2. Dünya Savaşı sonrası artan üretim ve ürünlerin bol ve kolay bulunabilir, rekabetin başladığı, tüketicilerin veri fiyatla kaliteli, performansı yüksek, nitelikli ürünlere yönelecekleri düşüncesine dayanır. İşletmeler faaliyetlerini ürün kalitesini yükseltmeye, tüketici ürün kalitesiyle ilgilendiği, rakip ürünlerin kalite ve nitelik farkını bildikleri ve ödedikleri paranın karşılığı en iyi kaliteyi tercih edecekleri ve “iyi ürün kendini satar” varsayımlarına dayanır.

**c. Satış yönlü pazarlama:** İşletme tüketicilerin ilgisini çekmek için önemli bir çaba göstermediği sürece tüketicilerin ya hiç veya yeterince ürün almayacağı varsayılır. Ürünlerin “**satın alındığını**” değil, “**satıldığını**” yansıtan anlayış, “tüketicilerin çok gerekli olmayan şeyleri satın almaya karşı direndikleri, farklı satış geliştirme araçlarıyla daha fazla satın almaya karşı ikna edilebilecekleri, müşteri çekmek ve tutmak için satış yönlü organizasyon kurulması gerektiği” düşüncesine dayanır. Hedef satış hacmini artırıp kâr sağlamak için pazarlama karması olan; ürün, fiyat, dağıtım, tutundurmaya bir araç olarak kullanır.

**2. Modern Pazarlama Anlayışı Aşaması:** 1960’larda netleşen müşteri yönlü modern pazarlama başlangıç yerini “pazar / piyasa” olarak alır ve “mal üretip sat” yerine “istekleri belirle ve yerine getir” fikri kabul edilir. İşletmeler hedef kitlelerin nabzını tutarak klasik pazarlamanın tersine hürriyet, katılım, şeffaflık ve geri bildirim ilkesiyle demokrasiye dayanır. Ürün pazarlamada işletmenin görevi, önce hedef pazarın istek ve ihtiyaçlarını tespit edip, bütünsel pazarlama araçlarıyla müşteriyi tatminle kâr sağlayarak diğer organizasyon amaçlarına ulaşmaktır. Bu anlayış, pazarların istek ve ihtiyacına göre farklı pazar dilimlerine ayrılabilmesi ve tüketiciler kendi istek ve ihtiyaçlarını en iyi karşılayıcı tercih edeceği görüşüne dayanır. Bu anlayış “alıcının” ihtiyaç ve isteklerini hedef alır ve pazarda “tüketici hâkimiyetini” kabul eder ” müşteri sebebi nimetimizdir”, “müşteri her zaman haklıdır” temalarına dayanır. Modern pazarlama uygulamalarında şüpheler ve sosyal dengesizliğin artışıyla toplumsal sorunları da denkleme alan yeni arayışlar 1970’ler sonrası hızlandı ve sosyal dengeyi gözetken sosyal pazarlama anlayışı ortaya çıktı.

**3. Sosyal Pazarlama Anlayışı Aşaması:** 1980’ler sonrası ortaya çıkan “işletmelerin sosyal sorumluluğu” anlayışına dayalı kısa ve uzun dönem toplumu önceleyen, tüketici tatmin ve refahını esas alan, çevreye duyarlı ve sürdürülebilir pazarlama anlayışıdır. Sosyal bir süreç olarak pazarlama; kâr amacı gütmeyen sosyal kuruluş, birlik, dernek, vakıf, eğitim kurumları, belediyelerin sosyal faaliyetlerini topluma benimsetmek için yapılan çalışmalar sosyal pazarlama anlayışını yansıtır. Çevre kirliliği, kaynakların israfı, nüfus artışı, sosyal hizmetlerin aksaması, enflasyonun tüm dünyada yükselişle 1970-80’lerde modern pazarlamanın iyi bir yöntem olup olmadığı sorgulanmış; “sorumlu tüketim”, “ekolojik zorunluluk” ve “sosyal pazarlama” kavramları geliştirilmiştir. Pazarlamayı sosyal bir sistem olarak ele alıp, klasik ve modern pazarlamadaki, ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurmaya ilave toplumdaki sosyal fikir ve uygulamaların kabulü için ürün planlama, fiyatlama, iletişim, dağıtım ve pazar araştırmasından faydalanarak programları düzenleme, uygulama ve kontrol faaliyetlerini kapsar.

## 1.3. Pazarlamada Yeni Teknikler

Bilişim sektöründe; inovasyon, yazılım, kodlama, dijital dönüşüm, AR-GE (Araştırma ve Geliştirme), 5G (5. Nesil), artırılmış gerçeklik, yapay zekâ, makine öğrenimi, internete bağlanan nesnelere, sürücüsüz otonom otomobiller, otonom dronlar, blockchain (veri tabanı teknolojisi), metaverse (sanal / paralel evren), merkeziyetsiz dijital yönetim (Non-Fungible Token), know-how (bilgi, teknoloji ve ticari hak), sensör teknolojisi, bulut teknolojisi ve dijital platformlar iş yapma şeklini değiştiriyor.

Artan veri trafiği ve farklı uygulama ihtiyaçlarına cevap vermek için 5G teknolojisinde (5. Nesil mobil telekomünikasyon) standartları geliştirilerek 6G’ye geçiş başlıyor. Bu teknolojilerle sosyal hayatta pek çok işlemin internet üzerinden yapılmasıyla ziyaret edilen her adres ve her veri kaydediliyor. Akıllı mobil telefonların ve tüm elektronik cihazların akıllı telefona bağlanarak çık hızla internete giriş sağlanıyor. Bu sayede gelişen sosyal medya ağları üzerinden artan iletişim ve network (iletişim araçlarının birbirine bağlanması) pazarlamanın yönünü değiştirerek etkisini artırıyor, yeni pazarlama mecraları ortaya çıkarıyor.

Müşteri memnuniyeti, sürdürülebilirlik, hizmet pazarlaması, e- pazarlama, marka pazarlama, müşteri ilişkileri yönetimi, tüketici davranışları ve global pazarlama sürekli gelişmekte; yeni tür, strateji, model, teknik ve yöntemler ortaya çıkarmaktadır.

### Yeni pazarlama türleri:

**. Arama Motoru Pazarlaması (Search Engine Marketing):** İçerikleri arama motoruna göre optimize etmek veya ücretli reklamlarla mal ve hizmetin arama motoru sonuç sayfalarında görünürlüğü üzerine inşa edilen bir pazarlama çeşididir.

**. Sosyal Medya Pazarlaması (Social Media Marketing):** Marka ve ürünleri sosyal medya platformlarında tanıtmaya,

sergileme, reklam ve bilinirliğini artırmak için içerik üretip bunu yayınlama üzerine kurulu pazarlama yöntemidir.

. **Profesyonel Pazarlama:** Ticari ve toplumsal ahlak kurallarını dikkate alan ve pazar fırsatlarını yakalayarak yeni müşteri kazanırken, mevcutları da pazar payında tutmaya dönük pazarlama yaklaşımıdır.

. **Veri Tabanlı Pazarlama:** Mevcut ve potansiyel müşterilerle ilgili her türlü bilgi ve iletişim faaliyetlerini iletişim vasıtaları ile elektronik ortamda bulduran, güncelleyen ve böylece yakın ilişkiler kurulmasını sağlayan pazarlama yaklaşımıdır.

. **İzinli Pazarlama:** Tüketicilerin anket, üyelik bilgileri yoluyla kendi izinleri doğrultusunda vermiş oldukları kişisel bilgilerinin kullanılarak ilgi alanları ve ihtiyaçlarına yönelik yapılan pazarlamadır.

. **İlişkisel Pazarlama:** Müşterilerin sadakatini arttırmak ve mevcut müşterilerden daha fazla sipariş ve tekrar iş almak için müşterilerle uzun vadeli ilişki geliştirme temelli birebir pazarlama stratejisidir.

. **Karşı Pazarlama (Contra Marketing):** Markanın veya işletmenin bir saldırıya maruz kaldığında karşı tarafa cevap verme şeklinde marka değerini savunma ihtiyacıyla ortaya çıkan bir pazarlama modelidir.

. **Kontrol Pazarlama:** Kamu veya menfaat gruplarınca, bazı ürünlere olan talebi bilinçli azaltma, ortadan kaldırmada insan sağlığıyla ilgili bilgilendirme ve ürünle ilgili bilinçlendirme çalışmalarını halka duyurmaya dönük pazarlamadır.

. **Organizasyon Pazarlama:** Üyeleri, bağış verenleri, katılımcıları ve gönüllüleri belirli bir organizasyona çekmek için tasarlanıp uygulanan, kâr amacı gütmeyen pazarlamadır.

. **Bütünleşik (Holistik / Entegre) Pazarlama:** İş birliği ağları ile müşteri ve iş birliği yaptığı kurumlar arası karşılıklı etkileşimle işletme tüm bölümleriyle müşterinin istediği değeri üretip, rekabetçi sunmayı hedefleyen pazarlama anlayışıdır.

. **Söylenti (Buzz / Fısıltı) Pazarlaması:** Ürünleri deneyen gönüllü kişilerin tecrübelerini günlük hayatta karşılaştıkları kişilere herhangi bir zamanda aktarmasını esas alan pazarlama anlayışıdır.

. **Viral (Ağızdan Ağıza) Pazarlama:** Marka, ürün veya kuruluş ile ilgili mesaj ve reklamların, oluşturulan içerikle internet ortamında, sosyal medya ağlarında başka kişilere veya sitelere aktarılması ve yayılmasını sağlayan pazarlama modelidir.

. **Gerilla Pazarlama:** Pazarı büyüterek satışları artırmak yerine, rekabet edilen işletmelerin zaaflarından faydalanarak onların piyasa paylarını elde etmeye yönelik pazarlama faaliyetidir.

. **Minimal Pazarlama:** Etkili bir pazarlama programının ortaya çıkışı ve faaliyetlerde hissedilir, gözle görülür bir pazarlama çabasının görülmesinin istenmediği, işletmenin müşteriye değil, müşterinin işletmeye yöneldiği pazarlama anlayışıdır.

. **Hard-Sell Pazarlama:** Müşteriye yakın durarak markaja alan birebir ilgilenmeyi, yeni müşteriler için çekici fiyat ve ilginç propaganda usulleriyle satış çabasının öne çıktığı, ticari ve toplumsal ahlak kurallarının göz ardı edildiği pazarlama anlayışıdır.

. **Doğrudan Pazarlama:** İşletmelerin tüketicilerle hiçbir aracı kurum kullanmadan doğrudan iletişimle e-mail pazarlama, el ilanları ve müşterilere katalog gönderme ile doğrudan satış ve postalama aracılığıyla tüketiciden sipariş alma yöntemidir.

. **Niş Pazarlama:** Sınırlı kaynağa sahip bir işletmenin pazarlama karnasını tek bir pazar bölümünü ele geçirmek için özel olarak bir araya getirip bir pazar bölümüne tek ürün veya sınırlı ürünle hizmet vermesidir.

. **Çok Kültürlü Pazarlama:** Bir markanın genel kitlesinden farklı kültürlerle sahip insanları hedef alan pazarlama modelidir.

. **Kampüs Pazarlaması (Campus Marketing):** Öğrencileri işe alarak bunlara stant kurup veya eşantıyon ürün dağıtımını yaptırarak işletmenin marka elçisi haline getirmeye dönük pazarlama modelidir.

. **Amaca Yönelik Pazarlama (Cause Marketing):** Yardımsever bir hedefi destekleyerek toplumu geliştirmeyi ve marka farkındalığını arttırmayı amaçlayan kurumsal bir sosyal sorumluluk türünde yapılan bir pazarlamadır.

. **Siyasi Pazarlama:** Bir adayın potansiyel seçmenlerine uygunluğunu ve her bir seçmenin tanınmasını sağlayarak seçilmesini veya partilerin iktidara gelmesi için düzenlenen pazarlama faaliyetleridir.

. **Nöropazarlama:** İnsan beynindeki satın alma algısı, satın almaya iten nedenlerin arkasındaki düşünceleri anlamak için nöro biliminde kullanılan teknikleri inceleyerek ortaya çıkan sonuçlardan bir pazarlama stratejisi geliştirme tekniğidir.

. **İçerik Pazarlaması:** Sosyal medya ağları, bloglar, görsel içerik ve araçlar, e-kitaplar, webinar (web tabanlı seminer) gibi geliştirilen özel içerikleri yayınlamak ve hedef kitleye dağıtmaktır.

. **Deneyim Pazarlaması:** Ürünlerin analitik, rasyonel ve mekanik özelliklerini sunan klasik pazarlamanın yetersiz kaldığı alanı doldurmaya yönelik; tecrübeler, duyguya, algıya dayalı ve davranış temelli değerler sunan bir pazarlama anlayışıdır.

. **Kitle Pazarlama:** Bir ürünü müşteri sınıflaması ve ihtiyaç ayrımı yapmadan büyük miktarlarda pazara sunma stratejisidir.

. **Satış Ortaklığı Pazarlama:** Pazarlamacının bir internet sitesine, promosyon (tanıtım) aracılığıyla kendi ürünlerine yönlendirdiği her müşteri için yönlendirmenin satışa dönüştüğünde komisyon ödediği bir pazarlama modelidir.

#### 1.4. Yeşil Pazarlama

İnsan ihtiyaçlarını karşılamada çevreye duyarlı, sıfır atıklı, ileri ve geri dönüştürülebilir ürünlerin üretim ve tüketiminin her safhasında "sürdürülebilirlik" ilkesini benimseyen ekolojik pazarlama anlayışı olan **yeşil pazarlama** sürekli gelişmektedir.

**Yeşil pazarlama;** ekolojik, çevre dostu ve sürdürülebilirlik ilkesiyle üretilen ürünlerin, yeşil ürün, yeşil fiyatlandırma, yeşil tutundurma, yeşil dağıtım ve yeşil etiketleme stratejileriyle tanıtım ve pazarlamasının yapılmasıdır. Çevreci pazarlama, ekolojik pazarlama ve sürdürülebilir pazarlama isimlerini de alan yeşil pazarlama, enerji kullanımı, kirlilik, kaynakları aşırı kullanmanın olumsuzluğunu inceleyen, ihtiyaç tatminini sorumluluk anlayışıyla uzun vadede karlılığı hedefleyen iş stratejisidir.

Yeşil pazarlama anlayışı üretim, pazarlama, tüketim, ürünleri elden çıkarma çabaları çevreye daha az zararlı olacak şekilde ve sürdürülebilir çevre dostu uygulamaları barındırır. Çevre sorunlarının arttığı günümüzde ürünlerinin ekolojik kaygılara duyarlı şekilde üretildiği vurgusu müşterileri satın almaya teşvik eder. İşletmeler, tüketici istek ve ihtiyaçları doğrultusunda rekabet



avantajı elde etmek için yeşil pazarlama anlayışını benimsemektedirler.

**Yeşil pazarlamanın temel hedefleri;** (1) yeşil hedefleme, (2) yeşil strateji (3) yeşil ürün ve (4) sosyal sorumluluktur.

Ekolojik üretim, sürdürülebilirlik, yeşil ekonomi, yeşil büyüme, yeşil kalkınma yeşil üretim, temiz üretim, yeşil tüketimcilik, yeşil tüketicisi, yeşil işletme, yeşil tedarik zinciri yönetimi ve yeşil yönetim anlayışı kavramları yeşil pazarlamanın temelidir:

. **Ekolojik (organik) üretim:** tarım ürünlerinin tohumdan hasata, oradan tüketicisiye ulaşana kadar üretimin her aşamasında ekosisteme ve insan sağlığına zararlı herhangi bir kimyevi katkı maddesi ve yöntem kullanılmadan ürün üretmedir.

. **Sürdürülebilirlik:** Bugünkü neslin ihtiyaçlarını, gelecek nesillerin ihtiyaçlarından taviz vermeden karşılamada çevreye duyarlı ileri, geri dönüştürülebilir, sıfır atıklı ürün üretme ve tüketimin her aşamasında “sürdürülebilirlik” ilkesini benimsemidir.

. **Yeşil ekonomi:** Çevre riski ve ekolojik olumsuzlukları azaltarak sürdürülebilir kalkınmayı hedefleyen bir ekonomidir.

. **Yeşil büyüme:** İnsan refah ve huzurunu sağlamada çevre etkenlerini ve doğal kaynakların dikkate alan büyüme modelidir.

. **Yeşil kalkınma:** Sürdürülebilir kalkınma anlayışıyla ekonomik ve sosyal gelişimi “sürdürülebilirlik” ilkesiyle geleceği de sahiplenerek herkesin temel ihtiyaçları ile daha iyi bir hayata ilişkin beklentilerini karşılama imkânı sağlamadır.

. **Yeşil üretim:** Sürdürülebilirlik ilkesiyle çevre etkileri düşük girdiler kullanarak yüksek verimliliğe sahip ve çok az veya sıfır atık içeren ve kirlilik oluşturmayan üretim sürecidir.

. **Temiz üretim:** Üretim süreçlerine, mal ve hizmetlere sürekli olarak bütünsel ve önleyici bir çevre stratejisi uygulanması ile insanlar ve çevre üzerindeki risklerin azaltılmasıdır. (Birleşmiş Milletler Çevre Programı = UNEP)

. **Geri dönüşüm:** Yeniden değerlendirilebilecek atıkları çeşitli işlemlerle üretim sürecine dâhil edilerek geri kazanmaktır.

. **İleri dönüşüm:** Ömrünü tamamlamış, kullanılmayacak haldeki her şeyi farklı şekilde kullanım için yeniden düzenlemedir.

. **Sıfır atık:** İsrafi önleme, kaynakları verimli kullanma, atık oluşum nedenlerini engelleme veya minimize etme, atığın oluşması halinde kaynağında ayrı toplama ve geri kazanımı sağlayacak atık yönetim felsefesidir.

. **Yeşil tüketimcilik:** Ürün tüketiminde çevre korumaya yönelik yaklaşımları benimseyen tüketim davranış ve anlayışıdır.

. **Yeşil tüketicisi:** Tüketimde çevre dostu kararlarla sürdürülebilir ve çok az veya hiç kirliletmeyen ürün tercih eden tüketicidir.

. **Yeşil işletme:** Çevre dostu ve sürdürülebilirlik ilkesini esas alarak faaliyetlerini doğal dengeyi koruma, çevreye verilen zararın en alt seviyeye indirilerek işlevlerini (satın alma, üretim, pazarlama, Ar-Ge) çevre odaklı yerine getirdiği işletme anlayışıdır.

. **Yeşil tedarik zinciri yönetimi:** Kâr ve pazar payı hedeflerine çevre risk ve etkilerini azaltarak, ekolojik verimi artırarak ulaşabilmelerini sağlayacak “kazan-kazan” stratejileri geliştirmeye yardımcı yeni, geniş tabanlı bir inovasyondur.

. **Yeşil yönetim anlayışı:** İşletme yönetiminin her aşamasında çevreye ait sorumluluk duygusuyla faaliyette bulunmadır.

**Yeşil pazarlamanın amaçları;** (1) doğal kaynakları etkin kullanmak, (2) ekolojik dengeyi korumak, (3) enerji tüketimini en aza indirmek, (4) üretiminin verdiği çevre kirliliğini azaltmak için alternatifler belirlemek, (5) çevre dostu ürün kullanımını teşvik etmek, (6) ambalajlamayı en aza indirmek ve geri dönüşümü sağlamak ve (7) çevre konusunda toplumsal bilinci artırmak.

Herhangi bir faaliyet sonucu çevreye bırakılan her türlü maddeyi ifade eden **atıklar** geri alma veya toplama pazarlamanın sorumluluğundadır. Ömrü biten elektronik eşyalar, tabiatı kirlileten zararlı ağır metal ve atıkların, geri veya ileri dönüşümle ekonomiye yeniden kazanımı ve sıfır atık anlayışı gelişmektedir. Geri ve ileri dönüşümün hedefi kaynak israfını önlemek ve atık çöp miktarını azaltarak döngüsel ekonomiyi geliştirmektir. Sıfır atık hedefi ülke ve dünya ekonomisine olumlu bir katkıdır.

Evrenin işleyişinde bir denge ve düzen var; çevre unsurları arasındaki tüm faaliyetler sürekli tekrarlanarak döngüsel yolculuk eder ve besin zincirinde atık bırakmaz, su buharlaşır yeryüzüne tekrar yağmur veya kâr olarak döner. Bu zincirde hiçbir kayıp, atık ve israf yoktur. **Besin zincirinin tepesindeki insan;** tüketim atıklarını tekrardan bu zincire dâhil edebilirse çevreye uyumlu bir tasarruf, kendi türünün devamı, sürdürülebilir bir ekonomiyle çevreye katkı sağlar.

Sorumlulukları yerine getirecek, verimliliğe odaklı, risklere tedbir alan, kaynakları basiretli değerlendirerek etkin kullanan ve sürdürülebilirlik anlayışıyla kalıcı değerler üretmeyi hedefleyen kurumlara ihtiyaç artmaktadır. Sürdürülebilirlik açısından üretim ve tüketimde tek bir kaynağa bağlı kalmak tehlikelidir. Tedarik sorunuyla karşılaşılmamak için alternatif kaynaklar bulunmalıdır.

Global ölçekte yaşanan felaketler ve pandemiden her kesim kendini sorgulayıp ders çıkarmalıdır. Dünya, belirli dönemlerde kuraklık yaşamış, fakat bunun yıkıcılığını kapitalist sistem daha fazla hale getirmektedir. Dünyada zoraki hükmeden ve insanların hayatını temelden etkileyen kapitalist sistemin aşırılıkları hem üretici hem de tüketiciler tarafından dizginlenmelidir.

### 1.5. Hizmet Pazarlaması

İnsanların eğitim, kültür ve refah seviyelerinin yükselişi, teknolojik gelişmeler yeni ve değişik hizmetlere talebi artırmaktadır.

Ekonomide mal hizmetsiz, hizmet de malsız olmaz. Her mal bir dizi hizmetin sonucu adım adım üretilir. Hizmet birtakım mallarla birlikte düşünüldüğünde anlam kazanır, mal ortadan kaldırıldığında hizmetin de etkinliği azalır ve pazara sunulduktan sonra tüketilmemesi durumunda ortaya çıkacak ekonomik kayıplar sonradan giderilemez.

**Hizmet;** maddi yapısı olmayan, belirli bir fiyatla alım satımı mümkün olan ve fayda sağlayan soyut bir iktisadi faaliyettir. İnsan gayreti ve makineler aracılığıyla üretilen, tüketicilere doğrudan fayda sağlayan, maddi yapısı olmayan üründür. Mala bağlı olarak sunumunu kabul etmeyen görüşe göre **hizmet;** bir mal veya hizmet satışına bağlı olmadan, son tüketicisi veya işletmelere pazarlandığında ihtiyaç ve istek doygunluğu sağlayan bağımsız olarak tanımlanabilen faaliyetlerdir. Mal ve hizmetler yanında fikirler de pazarlamanın konusu olmasıyla pazarlamanın kapsamı genişlemektedir. Geleneksel pazarlama karmasında malın yerini, hizmet pazarlamada “hizmet” alır. **Hizmet pazarlaması;** ekonomik bir faaliyet sonucu üretilen, belirli bir fiyatla alım ve satımı mümkün olan, insana fayda sağlayan, maddi yapısı olmayan ürünlerin pazarlama sürecinde tüketicilere pazarlanmasıdır.

Sürekli çeşitlenerek artan insan ihtiyaçları içinde hizmetlerin değer ve yerinin artışı hizmetleri önemli kalmaktadır. Tüketicinin,

fayda veya tatmin olarak algıladığı hizmetler, bünyesinde bulundurduğu çeşitli özelliklerden dolayı mallardan farklıdır.

### **Hizmetlerin özellikleri:**

1. **Soyutluk:** Hizmet, elle tutulup, gözle görülemez, duyulmaz, bir ölçü ile ifade edilemez, sergilenemez ve paketlenemez.
  2. **Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim:** Müşteri, hizmet üretim sürecinde bizzat bulunur üretim ve tüketimi birlikte gerçekleştirir.
  3. **Heterojenlik:** Hizmet özü, kalitesi, kapsamı açısından farklılık, çeşitlilik göstermesiyle standartlaştırılmaları zordur.
  4. **Hizmetin Dayanıksızlığı:** Üretim ve tüketimi aynı anda gerçekleşir, satıldıktan sonra, kullanılmak üzere depolanamaz.
  5. **Değişken Talep:** Hizmete olan talep yıl, mevsim, ay, gün ve saatlere göre nispeten değişken ve belirsizdir.
  6. **İnsan Odaklılık:** Hizmet, hizmeti üreten ile tüketen arasında yüz yüze yakın ilişki gerekir; kalite de insana bağlıdır.
  7. **Hizmetin Bölünmezliği:** Hizmetin üretim ve tüketimi birbirinden ayıramaz, bölünmez aynı anda üretilip tüketilir.
- Hizmet pazarlaması, hizmetin özelliklerinden kaynaklanan farkları pazarlama zorluğunu da beraberinde getirmektedir.

### **Hizmet pazarlamasının mal pazarlamadan farklılıkları:**

1. **Üretim yöntemleri:** Mal genelde atölye veya fabrikada, hizmet ise tüketilen yerde ve aynı zamanda üretilir.
2. **Hizmetlerin depolanamaz özelliği:** Sanayi ürünleri genelde uzun süre saklanabilir, hizmet ürünleri anında tüketilmelidir.
3. **Dağıtım kanalları:** Hizmetler soyut özelliği sebebiyle bir yerden bir yere taşınmaz, doğrudan dağıtım satışla gerçekleşir.
4. **Hizmetlerden genelde kısa süreli faydalanılması:** Hizmetler, mallara göre daha kısa sürede tüketilir.
5. **Satın alma şekli daha az güven vericidir:** Hizmet daha önce denemesi olmadığından müşteri güveni kazanmak zordur.
6. **Hizmetlerin taklit edilme kolaylığı:** Malları kopyalamaya karşı patent gibi tedbirler uygulanırken, hizmet ürünlerine ait buluş ve fikirlerine patent alma zorluğu ve hizmetlerin kopyalanma kolaylığı çözümü zorlaştırır.

Hizmet sunanların performansı, tüketicinin hizmet hakkındaki görüşünü anında ve hızlı etkileme gücü vardır. Pazarlamacılar, hizmet ile mal arasındaki farkları iyi bilerek emek yoğun hizmet sektöründe, mal pazarlamada izlenenden farklı stratejiler izlerler.

### **Hizmet pazarlamasının zorlukları:**

1. Test etme, bölme, fiyatlama, tutundurma ve dağıtım zorluğu,
2. Tanımlama, derecelendirme, standartlaştırma, sergileme, resmedilme ve reklam zorluğu,
3. Her hizmeti aynı şekilde pazarlama, üretim ve tüketim zamanını ayırma zorluğu,
4. Dayanıklı olmama, erteleme, üretenden ayrılma ve talebi sürekli hale getirme zorlukları,
5. Hizmetlerin isteğe bağlı oluşu ve emek yoğun olma halinin getirdiği zorluk,
6. Hatadan geri dönme ve plana bağlı kalma zorluğudur.

Hizmet alanında pazarlama yönlülüğünün olmama sebebi, birçok hizmet üreticisinin, kendini pazarlamacı değil de üretici, meslek sahibi, sanatkâr olarak görmeleridir. Hizmet üretenler genelde pazarlama ile satışı aynı görür ve pazarlamadan sorumlu bir yönetici de bulundurmazlar. Devletin, hizmetleri kısıtlayıcı kanun ve uygulamaları bunda etkilidir. Ekonomik ve sosyal gelişimle hizmetlere olan talep artışı hizmet pazarlamadaki kısıtlama ve baskıları hafifletmiş, önemli bir bölümünü kaldırmıştır.

### **1.6. E-Pazarlama**

Yeni bir pazarlama mecrası olan e-pazarlama, sosyal medya, işletme tanınırlığı ile marka bilinirliği açısından önem taşır.

Gelişen teknoloji ile artan dijitalleşme, bant genişlikleri ve çoğalan mobil cihazlar toplum hayatını geliştiriyor. Sayı temeline dayalı verilerin ekran üzerinde elektronik gösterimi olan **dijitalleşmenin** artışı işletmeleri **dijital / e- pazarlamaya** yönlendiriyor.

E-pazarlama, müşteriler ile her zaman ve her yerde; doğrudan, interaktif ve hedefli iletişim kurmak için SMS, MMS, sosyal medya, yeni nesil video gibi araçları kullanarak, ürün, marka ve işi desteklemek, tanıtmak için internet, mobil ve diğer interaktif platformları kullanan bir sistemdir. Bu alan, elektronik / dijital / siber pazarlama, interaktif pazarlama, ağ pazarlaması, mobil pazarlama, online pazarlama, e-marketing, internet marketing, network pazarlama ve web pazarlama isimleri almaktadır.

**E-pazarlama;** mal, hizmet, fikir, işletme veya markayı dijital ortamda pazarlama sürecidir. Mevcut ve gelecekte müşterilere sunulan mal, hizmet ve fikirlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, dağıtım ve ödeme işlemlerinin genel internet ağı üzerinden online (çevrim içi) araçlarla yapmaktır. Ticaretin esası ve ruhu emniyet ve karşılıklı sadâkattir. E-pazarlamayı geleneksel pazarlamadan ayıran temel özellik pazarlama sürecinde; verilerin bir ekran üzerinde elektronik gösterimini sağlayan dijital kanal kullanımınıdır.

**E-pazarlamada kullanılan araç ve mecralar;** (1) sosyal medya platformları; dijital faaliyet yürüten mecralar, (2) içerik pazarlama; web site, blog mecralarda ürün tanıtımı, (3) mobil pazarlama; mobil uygulama üzerinden tanıtım, sosyal platformları mobile uyarılma, (4) e-mail pazarlama; data toplayarak tüketiciye ulaşma, ölçme ve raporlama aktiviteleri, (5) e-ticaret; ödeme ve sunum imkânı veren platformlarda ürün satışı, b2b (business to business=işten işe), b2c (business to consumer=işletmeden tüketiciye) pazarlama ve (6) test etme ve raporlama; dijital mecralarda kullanıcı davranışlarını inceleme, raporlama

Ürünlerin nihai kullanıcılara ulaştırılmasını sağlayan alım-satım faaliyetini karşı karşıya gelmeden elektronik ortamda internet üzerinden gerçekleştirilen online faaliyetler olan **e-ticarette** geliştirilen; kredi kartı, elektronik para, elektronik çek gibi güvenli ödeme araçları e-tüketicinin boyutunu artırmakta ve tüketici davranışlarını da değiştirmektedir. Bilgisayar ağlarının birbirine bağlantısıyla ortaya çıkan, herhangi bir sınırlama ve yöneticisi olmayan uluslararası bilgi iletişim ağı, internet, genel ağ ile online bir cihazın sunucuya bağlanarak yürütülen faaliyetler e-mağazacılığı ve e-ticareti geliştirmektedir. **E-mağaza;** genel internet ağı üzerinde online ürün satış yapan işletmenin siber ortamda kurduğu sanal mağazadır. Ürüne kısa sürede ve kolay ulaşma imkânı sunan ve siber ortamda açılan mağazanın kira, ısınma ve diğer masraflarının az, 7 / 24 açık oluşu hem tüketicilere kolaylık hem de satıcıların maliyetini düşürüyor. Lojistik ve diğer dağıtım imkânlarının gelişimiyle daha çok tercih ediliyor.

E-pazarlamada faaliyet yürüten işletmeler siteler için arama motoru stratejileri belirleyerek onların bulunabilirlik seviyelerini

yükseltmektedir. **Arama motoru optimizasyonu**, internet sitelerinin arama motorlarında daha üst sıralarda çıkması için yapılan işlemlerdir. İnternette online alışveriş aramalarında tekel oluşturan kurumlara ülkelerin rekabet kanunları ile ceza verilmektedir.

#### **E- Pazarlamanın dört temel adımı:**

**1. Elde Et:** Müşteriyi web sitesi veya satış yapılan sayfaya çekmek için; Arama Motoru Reklamı ve Optimizasyonu, Sosyal Medya Pazarlama, E-Marketing, İnteraktif Karşılaştırma, Viral Pazarlama, İçerik Üretme, Zengin Site Özeti gibi aktivitelerdir.

**2. Kazan:** İkinci aşamada müşteri web sitesine geldikten sonra hedef, her zaman satış olmamalı, bir blog için okunan yazılar, beğenenler, paylaşım, blogu takip eden sayıları önemlidir. Burada yapılacak iş; içerik yönetimi, erişilebilirlik, kişiselleştirme, ikna edici satış metni yazma, müşteri bölümleri belirleme, e-posta pazarlama, ödeme seçenekleri ve site içi arama iyileştirme.

**3. Ölç-Optimize Et:** Neyin yanlış neyin doğru yapıldığını anlayıp rakiplerle karşılaştırıp site performansı analiz edilir. Webde yapılan aktiviteleri değerlendirme, sonuca göre optimize edilecek yerleri belirleyip site başarısını rakiplerle karşılaştırmadır.

**4. Sahip Çık-Büyüt:** Mevcut müşterileri memnun etme ve daimî müşteriler olmaları için kullanılan teknikler; iyi bir müşteri hizmeti sunma, kişiselleştirme, sadakat programları, dinamik fiyat stratejisi ve referans programları başlatma gibi sıralanabilir.

Dijital pazarlamada yeni yöntemlerden **remarketing (yeniden pazarlama)**; web sitelerini ziyaret eden kişilerin oradan ayrıldıktan sonra başka sitelerde bir önceki sitenin reklamını görmesini sağlayan sistemdir. Kullanıcı başka sitelerde sörf yaparken sistem robotu tarafından arşivlenen bilgilere karşılık gelen ürün görseli müşteriye yeniden hatırlatılır.

E- pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesinde, dijital reklamcılık, dijital ajanslar ve doğal reklam öne çıkmaktadır. Dijitalin sosyal hayata girişiyle gelişen reklamcılık; online reklamlardan ismi yeni olan doğal reklamlar ile marka bilinirliği artmaktadır. İlgilenen kişilerin reklamı tıklayıp tıklamadığı takip edilir. **Elektronik reklam türleri;** (1) doğal reklamlar, (2) mobil reklamlar, (3) video reklamlar, (4) e-posta reklamları, (5) sosyal medya reklamları, (6) arama motoru reklamları ve (7) pop-up reklamları.

#### **1.7. Marka Pazarlaması**

İşletme, tüketici dikkatini ürünlerine çekip tanıtım ve satın alma tekrarı için markayı kullanır. Marka (brand); “kalite”, “dörtüst bir çalışma” ve “iş hacmi” sembolü olarak hak sahibini tanıtan, tüketiciye ürün kaynağını gösteren bir simgesi ve tanıtım aracıdır.

**Marka;** bir işletmenin tüm varlıklarını temsil eden, benzer mal ve hizmetlerini diğer işletmelerin mal ve hizmetlerinden farklı kılmak için kullanılan; kişi ismi, sözcük, şekil, harf, sayı, ses, renk ve ambalaj gibi çizimle görüntülenebilen veya benzer şekilde ifade edilebilen, baskı yoluyla yayınlanıp çoğaltılabilen her tür ayırt edici işaretlerdir. **Marka;** bir satıcı veya satıcı grubunun mal ve hizmetlerini tanımlamayı ve rakiplerinden ayırtırmayı hedefleyen bir isim, bir terim, işaret, sembol veya tasarımdır (ABD Pazarlama Derneği). **Marka Pazarlaması (brand marketing)** ise markanın halkın gözündeki algısını şekillendirme, hikâye anlatıcılığı, itibar geliştirme, mizah ve ilham aracılığıyla hedef kitle ile duygusal bağ kuran bir pazarlama stratejisidir.

“**Pazarlama, marka oluşturmaktır**” sözü pazarlama başta, işletmenin tüm işlevleri marka inşa etmeye katkı sunmaktadır. Bütün işletme pazarlama bölümü olursa, tüm işletme marka yönetimi bölümü olmuş demektir. **Marka oluşturma;** marka imajı ve ismi ile ürünlere kimlik kazandırmaya yönelik tüm pazarlama faaliyet ve çabalarıdır. İşletmeler markalarına yıllarca önemli yatırım yaparak bir satış etkisi oluşturup; rekabet edilemez ve taklidi mümkün olmayan bir marka oluşturmaya çalışırlar.

Marka, müşterinin beklediği bir dizi hizmeti ve kaliteyi akla getirir. Markaya bağlılık, müşteri beklentilerini yerine getirerek, daha da iyisi onları aşarak oluşturulur. **Dünya markası** ise bir kuruluşun ürünlerini tanımlamak ve rakiplerinden ayırmak için bir isim, kavram, işaret, sembol ve tasarım veya bunların değişik bileşenlerini dünya çapında kullanmadır. Günümüzde ürünler iyi bir markalama ile satılabileceği için işletmeler marka oluşturma ve markalamaya önem verirler. “Hiç kimse hiçbir şey satmaz ise hiçbir şey olmaz” sloganı yerini; “Kimse bir şey markalamaz ise hiçbir şey olmaz” anlayışına bıraktı. Marka bir vaattir, kâr sağlayacak şekilde benzersiz bir fayda beyanı veya salt rekabetten daha iyi bir şekilde tüketicileri hedefleyen bir tekliftir.

Toplumlar arası kültür farklılıkları sebebiyle girilmesi planlanan her yabancı ülkede düşünülen marka ile ilgili; kolay okunabilir, söyleniş rahatlığı, akılda kalıcılığı, anlamı, sesi, şekli o ülkenin kültürüne uygunluğu, ambalajı ve ürünü rakiplerden farklılaştırıp özelliklerini vurgulayabilecek gibi hususlar netleştirilir. Ülkenin kanunlarına göre gerekli yerlere başvurarak, marka tescil ettirilmeli ve tescil tarihinden belli bir süre içinde de kullanılmalıdır. Eğer ihraç edilecek ürün yeni bir ürün niteliğindeyse ayrıca patenti de alınmalıdır. Ürünün kullanımı değil de dizaynı orijinal özellikte Bu sanayi tasarımı tescil ettirilmelidir.

#### **Marka ile ilgili kavramlar:**

**. Patent:** Bir fikir mahsulü, sanayide uygulama alanı olan, işlenmesi konusunda sahibine, belli bir zaman hak temini için ilgili mevzuatın dünyada öngördüğü hüküm ve şartlara uygun, devletçe verilen ve korunan bir hakkı gösteren belgedir.

**. Faydalı Model:** Kimyevi maddeler ve üretim usulleri hariç, patentleşebilir ölçülerden yenilik ve sanayiye uygulanabilirlik kriterini sağlayan bütün ürünler için verilebilen 10 yıl süreyle buluş konusu ürünü üretme ve pazarlama hakkı sağlayan belgedir.

**. Tasarım:** Bir hedefe yönelik olarak bir ürünün tamamının veya bir parçasının çizgi, şekil, renk, biçim, doku, malzemenin esnekliği veya süslemesi gibi insan duyuvarı ile algılanabilen muhtelif unsur ve özelliklerin oluşturduğu görünümdür.

**. Coğrafi İşaret:** Belirgin bir niteliği, kalitesi, ünü, geleneksel üretim metodu ve coğrafi kaynağının bulunduğu bir yöre, alan, bölge veya ülke ile özdeşleşmiş bir ürünü gösteren isim veya işaretlerdir. Ürün için bir güvence olan coğrafi işaretler; menşe ismi ve mahreç işareti diye ayrılır. **Menşe ismi;** ürünün üretimi ve işlenmesi sınırları belirlenmiş coğrafi alanda gerçekleşmek mecburiyetindeki ürünlerin coğrafi işaretidir. Eskişehir Lületaşı, Malatya Kayısı. **Mahreç işareti** ise ürünün üretimi, işlenmesi ve diğer işlemlerden en az birisi, sınırları belirlenmiş coğrafi alanda gerçekleşmek zorunda olduğu ürünlerin coğrafi işaretidir.

**. Fikri Mülkiyet:** Telif hakları veya fikri haklar; bir kişi veya kuruluşun bir eser üzerinde sahip olunabileceği maddi ve manevi haklardır. Fikri mülkiyet, bir kişiye veya kuruluşa ait olan bir fikir ürünüdür.

. **Lisans:** Herhangi bir şeyi yapmak, imal etmek veya kullanmak üzere verilen izin, imtiyazdır. Sertifika, izin belgesi ve ruhsat olarak da ifade edilen lisans yoluyla yapılan ticaret giderek gelişmektedir.

. **Royalti:** Herhangi bir şeyin (marka sermayesi güçlü ürünlerin) sahibine, buluşçusuna, yazarına vb ait bir hakka bağlı olarak ticaret (iş) yapanların hak sahibine kazançlarından (satışlarından) ödedikleri paydır.

. **Logotype:** Bir marka veya kuruluş ismini içeren harf tasarımlarında semboller içeren resim ve yazı içeriğidir. Logotype, amblem ve logo olmadan sadece marka isminin tipografi ile çizilip kullanılmasıdır.

Markayı aktif bir pazarlama değişkeni olarak kullanmak isteyen işletmeler, markalama ile ilgili etkili bir siyaset oluştururlar. İşletmeler; aile markası, marka genişleme ve çoklu markalama stratejisi olarak genelde üç ayrı strateji belirleyebilmektedirler.

### **Markalama stratejileri:**

**1. Aile Markası Stratejisi:** Bir aile markası, ürünle ilişkili muhtelif tanımlamaların tek bir marka altında toplanmasıdır. İşletme, pazara sunduğu yeni ürünü aile markası kullanırsa hem tüketicilere hem de dağıtım kanallarına aile markasıyla sunar.

**2. Marka Genişletme Stratejisi:** Başarılı bir marka ismi, mevcut ürünlerde yapılan değişiklik veya yeni ürünleri lanse etmek için kullanılmaktadır. Farklı kesimlere ulaşmak için aynı üründen birden fazla tip satmak istediğinde ayrı markalar kullanır.

**3. Çoklu Markalama Stratejisi:** Rekabetçi markalama stratejisi olarak da ifade edilen çoklu markalama stratejisi; satıcının aynı ürün kategorisinde iki veya daha fazla marka geliştirmesi demektir.

Marka üzerine yapılan harcamalar, markaya bir değer katar. **Marka değeri;** bir marka satıldığında veya ikame edildiğinde elde edilen finansal değerdir. Marka seçildikten sonra koruması için her ülkenin kanunlarına göre gerekli yerlere başvurarak tescil ettirilir. Ürün yeni bir ürün ise ayrıca patenti alınır, ürünün kullanımını değil de tasarımı orijinal özellikte ise sanayi tasarımı tescil ettirilir. Marka tescili, markaya tam koruma sağlar ve marka sahibinin haklarını koruma altına alır.

### **1.8. Global Pazarlama**

Global pazarlama ile işletmeler ürünlerini birden çok ülkedeki tüketiciye akışını yöneterek rekabet üstünlüğü sağlayabilir.

Global pazarlama, globalleşmeye bağlı olarak kuruluşların pazarlama faaliyetlerini dünya ölçeğinde yürütmesi, ürünlerini ülke dışına satmayı hedefleyen pazarlama stratejilerini geliştirme ve bunların farklı ülkelerdeki uygulamalarını bütünleştirme sürecidir. Hedef, ülke dışı pazarlar olunca bu pazarların istek ve ihtiyaçlarını tespit edip uygun şekilde karşılama isteği yeni pazarlara uygun yeni ürünleri geliştirip reklam, tanıtım ile kalıcı olarak yerleşebilir. Global pazara girmek isteyen işletmeler, önce global ticaret sistemini öğrenirler. Global pazarlama, sadece dış satım değil, tüm ulusal faaliyetlerin yurt dışında evrensel boyutta sürdürme, ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurma gibi pazarlama bileşenleri (4P) stratejilerini yurt dışı pazarlarda yürütmedir.

Dünyada hiçbir ülke tüm ihtiyaçlarını tek başına karşılayabilecek miktarda kaynağa sahip değildir. Coğrafyanın ülkelere sağladığı avantaj ve olumsuzluklara bağlı olarak mutlaka başka ülkelere mal ve hizmet satın almak durumundadır. Ülkeler fazla olan ürünlerini satmak ve eksik olan ürünleri ise başka ülkelere satın almak zorunda olmaları global ticareti başlatır.

**Global pazarlama;** global müşterilerin ne istediklerini anlayıp bulup, bu ihtiyaçları hem ülke içi hem yabancı rakiplerinden daha iyi tatmin etmek için tüm pazarlama faaliyetlerini koordine ile elde ettiği bilgiyi faaliyet yürüttüğü ülkelere uyarlayarak rekabet üstünlüğü sağlama faaliyetidir. Bir işletmenin ürünlerini birden çok ülkedeki tüketiciye akışını yöneten faaliyetler olan global pazarlama; dış pazarlama, çok uluslu pazarlama ve küresel pazarlama gibi farklı isimler alır.

Global anlamda her ülke pazarına, aynı şekilde ürün sunmanın mümkün olmadığından global ve lokal pazarlama sentezi olan glokal pazarlamaya gidilir. **Glokal pazarlama;** dünyanın pek çok yerinde faaliyet gösteren global işletmelerin global pazarların rekabetinden çekilerek farklı bölgelerdeki tüketici taleplerine cevap verebilmek için yerel şartlara uygun pazarlama süreçleridir. **Lokal pazarlama** ise belirli bir bölge insanların ihtiyaç ve ilgi alanlarına yönelik satış yapmayı hedefleyen pazarlamadır. Glokal, globalleşirken yerel değerlerini koruma, kaybetmeme ve global risklerden daha az etkilenmenin yoludur.

Rekabetin yoğun olduğu global pazarlarda başarılı işletmelerin modern pazarlama anlayışını benimsemesi ve faaliyetlerini buna göre planlayıp yürütmesiyle sağlanır. Ekonomilerin başarısı büyük oranda dünya ekonomisiyle bütünleşme ile bu da ancak global pazarlama ile olur. Dünya pazarlarına açılmak oralara ürün sunmak global ticari uygulamalarla değil, artık global pazarlama yolu ile mümkündür. Kapitalizm, teki tip dünya tüketicisini hedeflemesiyle işletmelerde bu yapıya uygun davranıyor.

Dış pazarlara giriş yöntemi seçiminde mutlaka yüzde yüz doğru bir karar mümkün olmaz. Burada sürekli gelir ve gider arasında değerlendirme yaparak alternatiflerden en uygunu seçilir. Seçilen dış pazara açılma stratejisine göre işletme ürün farklılaştırma, yenilikler yapma, stratejiye göre değişebilen fiyatlama, taşıma ve gümrük maliyetlerinde farklılıklar olabilecektir.

### **Global pazarlara giriş stratejileri:**

**1. İhracat yoluyla global pazarlara giriş stratejisi:** 1. Doğrudan ihracat, 2. Dolaylı ihracat ve 3. Kurum içi transferler

**2. Sözleşmeyle global pazarlara giriş stratejisi:** 1. Lisans anlaşması, 2. Franchising, 3. Üretim sözleşmesi, 4. Yönetim sözleşmesi ve 5. Anahtar teslim projeler.

**3. Doğrudan yabancı yatırımla global pazarlara giriş stratejisi:** 1. Sıfırdan yatırım, 2. Şirket satın alma, 3. Ortak girişim.

Dünya Ticaret Organizasyonu kuralları tüm üye ülkelere, haksız ticari uygulamalara karşı yerel endüstrilerini yabancı ihracatçıların "haksız" ticaret uygulamalarına karşı korumaları için anti-damping gibi tedbirleri alma hak ve imkânı tanır. İç piyasada üretim yapan bir işletme ürünün aynısını ithalatçı bir kuruluşun damping ile iç piyasada satıldığı ve bunun bir ülkeye zararının olduğu tespit edilirse, devlete anti-damping uygulaması için başvuru yapabilir ve anti-damping soruşturması açabilir.

**Damping;** uluslararası bir pazarı elde etmek veya bir ürünü elden çıkarmak için fiyatını büyük ölçüde düşürerek satmaktır. **Anti-damping** (dampinge karşı vergi) bazı dış firmaların ihracatını arttırmak ve bir üründen haksız rekabet oluşturmak üzere bir

ülkeye gerçekleştirdiği ihracata yönelik özel olarak uygulanan indirim (damping) karşı alınan vergi çeşididir.

### **Damping türleri:**

**1. Münferit damping:** İşletme elindeki fazla ürünü eritmek için ihraç ettiği ülkedeki piyasa fiyatından daha ucuza satmasıdır.

**2. Yıkıcı damping:** Bir işletmenin uluslararası rakiplerini piyasadan silmek için yaptığı dampingdir.

**3. Sürekli damping:** Bir işletmenin piyasa payını maksimuma çıkarmak için dış piyasalarda sürekli ucuza ürün satmasıdır.

Damping, bazen girilmesi zor pazarlara ürün satabilmek veya bu pazarlarda rekabeti ortadan kaldırmak için uygulanır.

### **1.9. Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi**

İşletmeler açısından müşteri; tüketici, tedarikçi, şirketler, vakıf, dernek gibi her kişi ve kurumlardır. İşletme ile müşteri arasında iletişimin sağlanması, tüketici istek ve arzularının işletmeye aktarımı ve üretilen ürünlerin tekrar tüketiciye ulaştırılması pazarlamanın görevidir. Gelişen dünya ve artan yenilikler birçok alanda köklü değişiklikleri de zorunlu kılmaktadır. Bu gelişim işletme faaliyetlerini müşteri merkezli ve uzun dönemli ilişkiler kurmak ve bunu sadakate dönüştürmeyi zorunlu hale getirmiştir.

**Müşteri;** belirli bir mağaza veya kuruluşun düzenli şekilde alış-veriş yapan kişi veya kuruluşlardır. **İç müşteri;** işletme içinde farklı birimlerde çalışan kişiler, üretim sürecinde ürüne katkıda bulunan her birim, bölüm kendinden bir önceki safhadaki diğer birimlerin müşterisidir. **Dış müşteri** ise işletmenin dışında olan ürettiği ürünleri satın alan esas müşteriler. Başarılı olmak isteyen işletmeler müşteri memnuniyeti yanında, çalışan **iç müşteri memnuniyetine** de önem verir.

Pazarda sınırlı ve kıt oluşuyla işletmeler pazar paylarını artırmak için daha fazla müşteriye ulaşmak ve mevcut müşterilerine daha çok ürün satmaya çalışırlar. Müşteri, itina ile elde tutulmalı, ilgilenilmeli ve sürekli iletişim halinde olunmalıdır. Kişilik, öğrenme, algılama, motivasyon, tutum, inanç, aile, sosyal sınıf, kültür gibi psikolojik ve sosyal faktörler müşteri tatminini etkiler.

**Müşteri ilişkileri;** kuruluş ile müşteri arasında kurulan, satış öncesi ve satış sonrası tüm faaliyetleri kapsayan, karşılıklı fayda ve ihtiyaç tatmini içeren ve her iki tarafın kazandığı bir süreçtir. **Müşteri ilişkileri yönetimi** ise müşterilerle güçlü, uzun vadeli ve kârlı ilişkiler kurup geliştirmek, onların istek ve ihtiyaçlarını daha iyi anlamak, işletmeye müşteri kavramını benimsetip müşteri odaklılık kültürünü yerleştirmek için gerekli faaliyetleri planlama, organize etme, yöneltmek, koordine etmek ve kontrol etmektir. Customer Relationship Management (CRM / MİY), pazarlama, müşteri hizmetleri, muhasebe, üretim, lojistik, müşteriler ve iş ortakları ile koordinasyonu, iş birliğini sağlayan müşteri merkezli bilgiye dayanan bir ilişki yönetimi felsefesidir.

Müşteri yönlülük, merkezlik ve odaklılık; müşteri ihtiyaçlarını karşılayan ürünleri sunmak için işletmelerin yoğunlaşmasını ve müşteri tatmini ve memnuniyeti üzerinde durmasını ifade eder. **Müşteri tatmini;** kişinin bir ürün tüketimi ilgili tatmin olma tepkisi ve işinde başarılı olmasıyla ortaya çıkan olumlu duygusal davranış, **müşteri memnuniyeti** ise müşteri ihtiyacının karşılanması sonrası elde ettiği tatmin oranı, aldığı hizmetlerden memnun olma düzeyidir. **Müşteri memnuniyetini sağlama süreci;** (1) müşteriyi tanıma, (2) müşterinin talep ve beklentilerini belirleme, (3) müşterinin algısını ölçme ve (4) eylem planı.

Pazarlama anlayışının gelişimiyle işletmelerin devamı müşteriyi sistemin temeline koyarak müşteri odaklı olmalarıyla mümkündür. **Müşteri odaklılık;** müşteriye rakiplerden daha fazla değer sağlamak için kurumun tüm birimleriyle müşteriyi anlama, ona yakın olma, itina gösterme, sunulan ürünleri müşterilere haz verip tatmin oluşturacak şekilde planlama ile sürekli tercih edilen kuruluş olabilmek için kişisel bağ kurup onu izleyerek gerekli düzenlemeleri öngören bir yaklaşım ve anlayıştır.

Müşteriye sunulan kaliteli ürün müşteri tatminini, müşteri tatmini müşteri mutluluğunu buda müşteri sadakatini getirir. Müşteri memnun edilirse sadakati artar bu da işletmenin başarı ve sürekliliğini sağlar. **Müşteri sadakati;** bir işletmenin ürünlerini gelecekte tekrar satın alması veya aynı ürün markalarını etki altında kalmadan tekrar satın alması ve müşteri devamlılığı sağlanmasıdır. Düşük müşteri tatmininin göstergesi **müşteri şikâyetleridir.** Şikâyetin olmayışı ve müşteri ile şartların yerine getirilmiş olması, yüksek müşteri tatminini göstermez. Müşteri memnuniyeti müşteriye verilen sözü yerine getirmekle olur. İşletmeler müşterinin istek, ihtiyaç, eğilim, kişilik ve kültürel özelliklerini belirleyerek ürün ve pazarlama stratejilerini ona göre düzenler, müşteriyi bir rakip olarak göremez, kurulması tavsiye edilen ilişkiler gereği müşteri dost görür, ilişkinin felsefesi “ben kazanayım sen de kazan” olmalıdır. Böylece müşteri tatmini artar bu da müşteri sadakatini getirir.

Kullanıcılar tarafından üretilen bilginin basit, anlık ve çift taraflı olarak paylaşım ve ulaşımını genel ağ üzerinden sağlayan online medya şekli olan **sosyal medya;** geleneksel medya platformlarına göre sahip olduğu avantajlar sebebiyle tüketici ve üreticiler tarafından daha çok tercih edilmektedir. Müşteriler, satın almak istedikleri ürünü hızlı ve geri bildirim imkânı sebebiyle sosyal medyayı kullanarak birçok alışkanlığını online platforma taşımakta ve geleneksel üreticilerin iş modelleri dijital dünyaya entegre olmaktadır. Bu durumun en çok etkilendiği sektörlerden bir olan e-ticaret, dijital pazarlama ise hızla gelişiyor.

Sosyal ve ekonomik gelişimin getirdiği araştırmacı, daha zeki, şüphe ve pazarlamaya bağlılığı gelişmiş **“yeni tüketici”** kişiliği, davranışlarını değiştiren, daha global, hızlı, akılcı, bilgiye önem vererek sürekli kendini geliştirmektedir. Klasik tüketici ile yeni tüketici arasındaki fark yeni ekonominin getirdiği bilgileri kullanma, karar sürecinde dijital ortamda farklı tüketicilerle etkileşimle istediği bilgiye kolay elde etme, ürünün marjinal faydası konusunda daha mantıklı davranmada ortaya çıkıyor.

Bilgiye kolay ulaşan yeni tüketici ürünle ilgili satın alma kararını daha hızlı vermesiyle **“hızlı karar verme”** trendi oluşmuştur. Tüketici istediği ürünü dünyanın istediği yerinden temin etme kolaylığıyla sipariş verebilmekte, ülke farklılıklarını dikkat etmemektedir. Teknolojinin sağladığı imkânlarla online zeminlerde her tür ürün ve marka arasında fiyat ve özellik kıyaslaması yapabilmektedir. Globalleşmenin artışına bağlı olarak dünya genelinde artan ticarete bağlı olarak tek tip tüketim alışkanlıkları ortaya çıkmaktadır. Tüketicileri, tüketime yönlendiren uyarıcılar yerel ve global ölçekte artmaktadır.

**Tüketici;** herhangi bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan bir sebeple kendisi veya aile fertlerinin ihtiyacını tatmin etmek için belirli bir bedel karşılığında satın alarak edinen, kullanan veya faydalanan gerçek kişidir. İletişim araçlarının gelişimi ile

internet üzerinden elektronik ortamda yapılan ve e-ticarete konu olan alış-veriş sonrası tüketici kavramına bir alt kavram olarak giren **e-tüketici**; elektronik ortamda genel internet ağı üzerinden online (çevrim içi) kendisi ve ailede kullanım için mal ve hizmet satın alan ve kullanan, tüketim ilişkilerini, internet üzerinden online yapılandırılan elektronik posta ve mesajlar, World Wide Web teknolojisi, akıllı kartlar, elektronik fon transferi ve veri değişimi üzerinden gerçekleştiren kişidir.

Pazarlama yöneticisi, kararlarında tüketici davranış araştırmalarının sağladığı girdileri kullanarak doğru ve etkili kararlar alabilir. Tüketicilerin gelecekteki satın alma niyetleri ölçülerek tahmin yapılmaya çalışılır. Tüketicilerin tutumları, marka algılamaları ve tercihleri ölçülerek onların satın alma eğilimleri belirlenebilmelidir.

**Pazarlamada tüketici davranış bilgisinin kullanıldığı alanlar;** (1) pazar fırsatlarını belirleme, (2) hedef pazar seçimi, (3) pazarlama karmasının oluşturulması, (4) talep analizlerinin yapılması ve (5) gelecekteki tüketici davranışını tahmin etmek.

Her dönem memnuniyetsiz ve her şeyden şikâyet eden müşteri tipleri vardır. Dijital çağda “**tüketici kraldır**” anlayışı, yeni müşteri tipleri, gelirlerinden ve bir firmaya sağladıkları maddi değerden bağımsız olarak en yüksek hizmet ve en cazip teklifin kendi hakları olduğu düşüncesi ile hareket ediyor ve bunu bekliyorlar. Bu olmadığında ise markaya karşı hızlı bir olumsuz tavır geliştirip, yayıyorlar. Kolay sinirlenen ve kızgınlığını rahatlıkla dışa vuran bu tiplerin şikâyetlerini iletebilecekleri çok fazla kanal vardır. Siber ortamda, sosyal medya platformları, şikâyet ve forum siteleriyle markaları karalamaya hazır bir grup vardır.

Geçmişte, müşterinin güvendiği, düzenli alışveriş yaptığı markalarının olduğu dönemde karşılıklı bir sadakat vardı ve taraflar birbirine şeffaf idi. Zamanla müşteri memnuniyetsizliğindeki artışın sebebi tüketim çılgınlığı, artan rekabet, markalı ekonomi ve tüketicinin kendini kral görmesidir. Artan rekabetle aynı müşteriyi hedefleyen çok sayıda markaların müşteriyi kazanmak için giriştikleri kurnalsız bir yarış vardır. Rekabet ortamında tüketicinin satış sonrası üründen artan beklentileri, en küçük hataya büyük tepkiler vererek, olayı sosyal medya ve farklı platformlara taşıyıp hedefi çözümden ziyade markayı cezalandırma olabiliyor.

### 1.10. Pazarlama Yönetim Süreci

Pazarlama yönetiminde yönetim işlevleri olan; planlama, organizasyon, yöneltme, koordinasyon ve kontrol işlevlerinin pazarlamaya uygulanmasıdır. **Pazarlama yönetimi**; işletmenin amaçlarına ulaşması için ürünleri müşterilerle buluşturmak faydalı değişimler yapmak, geliştirmek ve sürdürmeye dönük planlama, organizasyon, yöneltme, koordinasyon ve kontroldür.

#### 1.10.1. Pazarlama Planlaması

Planlama, gelecekte yapılacak işe bugünden karar verme, istenen gelecekle buna ulaşmak için atılacak adımları belirlemedir.

Yöneticiler, varlıklarını sürdürmek, geleceği rastlantıya bırakmamak için planlar yaparlar. **Pazarlama planlaması**; kuruluşun belirli bir sürede pazarlama stratejilerini düzenlemek, yürütmek ve izlemek için kullandıkları stratejik yol haritasıdır. **Stratejik plan**; işletmenin mevcut durumunu tespit etmek, gelecekte olası hedeflerini belirleme ve bu hedeflere ulaşmak için strateji geliştirme sürecidir. Planlama ile mevcut durum analizi yapılarak hedefler belirlenir ve buna bağlı pazarlama stratejisi hazırlanır. **Pazarlama stratejisi**; kuruluşun mevcut kaynaklara odaklanarak satışları artırmak ve rakiplerine üstünlük sağlamak için kaynaklarını iyi şekilde kullanmasını sağlayan sistematik planlama sürecidir.

Pazarlama planlaması süreci; (1) pazar fırsatlarının analizi, (2) hedef pazarın seçimi ve (3) pazarlama karması oluşturmaktır.

##### 1.10.1.1. Pazar Fırsatlarının Analizi

Pazar, tüketicilerden ve rakiplerden oluşur ve tüketicilerin ekonomik, demografik, sosyal ve psikolojik özelliklerinin izlenmesi pazar fırsatlarının belirlenmesinde yardımcı olur. İyi bir pazar fırsat analizinde tüketici pazarının analizi mutlaka yapılmalıdır. Her işletmenin yeni fırsatları belirlemeye ihtiyacı var, hiçbir işletme mevcut pazar fırsatlarıyla sonuna kadar gideceğine güvenemeyeceği için sistematik olarak araştırmalarla sürekli pazar fırsatları ararlar.

##### 1.10.1.2. Hedef Pazarın Seçimi

İşletme, pazar fırsat analizi sonucu kaynaklarını ve becerilerini en etkin kullanabileceği pazar bölümlerini belirler ve ürünler için bu bölümlerden kendisine hedef pazar seçer. **Hedef pazar**; işletmenin hitap ederek çekmek istediği nispeten benzer müşterileri, **hedef pazar seçimi** ise işletmenin pazarı bölümlere çalışması sonrası hangi pazar veya pazar bölümüne gireceğine karar vermesidir. Ülkelerin ekonomik ve sosyal yapıları pazarı farklılaştırır, yönetici hedef pazarı gelişigüzel değil, belli ölçü ve değişkene bağlı bölümleyerek ürün başarısının yüksek olacağı bölüm ve ülkeleri hedef pazar olarak seçer.

**Hedef pazarın seçiminde dikkat edilecek unsurlar**; (1) işletmenin sahip olduğu kaynaklar, (2) ürünlerin özelliği, (3) ürünlerin hayat eğrisindeki yeri, (4) pazarın yapısı ve (5) rekabet durumu.

Pazar seçiminde; aynı anda birçok pazara mı yönelmeli yoksa global pazarlama çalışmalarını bir veya birkaç pazara mı yöneltmeli şeklinde iki seçenekten ilki **yaygınlaşma** ikincisi **yoğunlaşmadır**. Bir pazara yönelme yoğunlaşmayı, birkaç pazara yönelme ise yaygınlaşmayı ifade eder. Pazarlamacılar yerel ve global düzeyde pazarları bölümleyerek organize etmeye çalışırlar.

**Pazar bölümlenme**; bir pazarı benzer özellikler taşıyan tüketici gruplarına ayırma ve işletmenin hizmet verebileceği en uygun grubu seçme faaliyetidir. **Pazarı bölümlenmenin faydaları**; (1) işletme daha bilinçli ve etkili olur, (2) yeni pazar fırsatları elde edilir, (3) pazar bölümünün ihtiyaçları, istekleri daha iyi belirlenir ve (4) şiddetli rekabetten uzaklaşılır.

Böl ve tatmin et stratejisi ile her bir bölüm için farklı bir pazarlama bileşimi oluşturulur. Pazarı bölümlenme; bir işletmenin tüm pazarlara aynı politika ile hizmet veremeyeceği gerçeğine dayanır. Ülkeler arası farklılıklar, işletme pazarlama stratejisini, girmeyi karar verdiği ülkelere göre hazırlar ve gelecekte yeni ülkelere girerken ilk girdiği ülkelerde elde ettiği tecrübeleri kullanır.

### Pazarlama bölümünü organize etme yöntemleri:

**1. İşlev temeline göre organizasyon**: Satış, reklam, pazarlama araştırması, ürün planlama gibi tüm pazarlama işleri ayrı bir işlev olarak düzenlenir. Kendi içinde bölümlenme ile her bölüme görevlendirilen uzman yönetici tüm bu faaliyetleri yönetir.

**2. Ürün temeline göre organizasyon:** Çeşitli veya değişik markalı ürün pazarlamada değişik özel çabayı gerektirmesi sebebiyle ürün temelli organizasyona gider. Her ürün veya ürün grubuna göre ayrı ve kendi kendine yeterli birimler kurulur.

**3. Pazara yönelik organizasyon:** Çok çeşitli pazar bölümlerine ürün satmak isteyen işletmeler; pazardaki farklı tüketici kesimlerine onların yapılarına göre bir pazarlama organizasyonuna yönelir.

**4. Bölge temeline dayalı organizasyon:** Coğrafi yapıya bağlı organizasyonunun temel felsefesi ürün türü ve hitap edilen pazarın karmaşık hale gelmesi, aralarındaki farkların artmasıyla buna uygun yapı geliştirmektir.

**5. Karma organizasyon:** İşletmeler ihtiyaçlarına bağlı olarak birden fazla bölümlendirme sistemini aynı anda kullanabilir. İşletme bölümlendirme sistemi ile ihtiyaca göre birden fazla bölümlenmeye gidebilir. Her bölümlenme sisteminin kuvvetli ve zayıf yönü dolayısıyla; bir bölümlenme sisteminin üstünlüğü ile diğerinin zararlarını dengeleyebilir. Bazen tek bir bölümlenme ile başlayan yapı büyüme gerçekleştiğinde diğer bölümlenme sistemleri de uygulanarak karma sisteme dönüşebilmektedir.

Yurt dışına açılıp ürün satmak isteyen bir işletme **birinci adımda;** kendi ürünü için ülkeleri sınıflandıracığı bir kriter belirler, **ikincide;** ülkeleri ortak özelliklere sahip homojen bölümlere ayırır, **üçüncüde;** her bölüme en etkin şekilde nasıl hizmet verebileceğini belirler ve **dördüncüde** ise kaynaklarını ihtiyaçlarına en iyi şekilde uydurabileceği pazar bölümünü seçmelidir.

Hedef pazar belirlenirken; dış pazarda başarılı olmak için hedef alınan müşteri gruplarını belirleyip bunlara nasıl etkili ulaşılacağı planlanmalıdır. Global pazarlar belirli ölçülere göre bölümlenirse farklı tüketici grupları ile daha etkin çalışılabilir.

#### **Global pazar seçiminde temel yaklaşımlar:**

1. Az sayıda ülkede birkaç pazar bölümüne yönelmek,
2. Az sayıda ülkede birçok pazar bölümünü hedef almak,
3. Birçok ülkede bir pazar bölümüne girmek,
4. Birçok ülkede birçok pazar bölümünü hedef almaktır.

Global pazarları bölümlendirirken birçok etken dikkate alınır. İşlem sonrasında en kârlı ve çekici görünen bir veya birkaç bölümü hedef pazar olarak seçebilir ve ihracat işlemi bu bölümlerde yoğunlaştırılabilir.

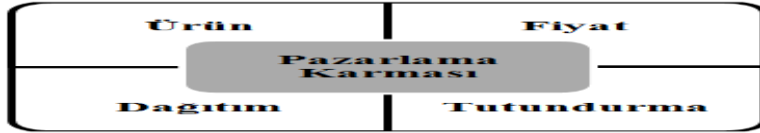
**Global pazarları bölümlenme türleri;** (1) ekonomik temele göre, (2) ülke içi coğrafi temele göre, (3) ülkeler arası, (4) din temeline göre, (5) hayat kalitesi temeline göre, (6) nüfus büyüklüğüne göre, (7) siyasi ve davranış temeline göre bölümlenme.

Seçilen stratejiye göre işletmenin pazarlama için seferber edeceği belirli kaynakların kullanım şekli değişecektir. Kaynaklar çok ülke arasında paylaşıldığında her pazara düşen bütçe küçüldüğünden reklâm satış teşvik gibi çalışmalar düşük düzeyde kalır. Kaynaklar az sayıda pazara yöneltildiğinde gerekli pazarlama harcamalarını yaparak başarılı sonuçlar alınabilir.

İşletme, hedef pazarı belirleyip seçtikten ve bölümlendirdikten sonra bu pazara uygun pazarlama karmasını geliştirmelidir.

#### **1.10.1.3. Pazarlama Karması**

Pazarlama karması, işletme kontrolünde ve etkileyebildiği faktörler olan **ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurmadan** oluşur.



**Şekil 1-1: Pazarlama Karması**

**Pazarlama karması (bileşen / sunu);** hedef pazara sunulacak ürünü geliştirmek, fiyatını belirlemek, tanıtmak, dağıtım kanallarını seçip dağıtmak ve satışı artırıcı çabalarda bulunmak faaliyetlerinden oluşan bir bütündür. Pazarlama karması elemanları; İngilizce 4 "P" harfi olan; product=ürün, price=fiyat, placement= dağıtım, promotion=satış çabalarıdır.

Hizmet pazarlamada, klasik pazarlama karmasına ilave **katılımcılar, fiziki ortam ve süreç yönetimi** olarak üç eleman eklenir. Yeni ekonomi anlayışı, pazarlamanın yeni formlara sahip olduğu ve ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurmadan oluşan pazarlama karması yerini artık; müşteri değeri, müşteri maliyetleri, müşteriye uygunluk ve müşteriyle iletişim alacağı bekleniyor.

#### **1.10.1.3.1. Ürün**

Bir ihtiyacı karşılamaya dönük üretilen mal veya hizmete ürün denir.

**Ürün;** bir ihtiyacı karşılamak için belli bir fiziki veya zihni çaba sonucu elde edilen, dokunulabilir veya dokunulamaz nitelikte, işlevsel, sosyal ve fizyolojik faydaları olan şeylerdir. Zaman içinde işlevini kaybeden ürünün yerine yenileri üretilir. Ürünün, tüketici tarafında yeni olarak algılanması ve ihtiyacına cevap vermesine bağlıdır. **Yeni ürün;** pazara daha önce hiç sunulmamış ürün veya var olan bir ürüne teknolojik veya kurumsal yenilikle üzerinde değişiklik yapılarak sunulan üründür.

**Ürünlerin önemlerini kaybetme nedenleri;** (1) ürüne olan ihtiyacın kalkması, (2) aynı ihtiyacı karşılayan daha iyi veya ucuz ürün üretimi ve (3) rakip işletmelerden biri başarılı bir pazarlama kampanyası uygulamaya koyabilir. Tüketici tercihlerinin sürekli değiştiği bir ortamda, bir ürünün sürekli satış imkânsızlığı işletmeleri yeni ürün üretmeye yönelir. Hedeflenen kâra ulaşmak ve varlığının devamı yeni ürünler üretmek veya ürünlerde değişikliklerle mümkündür. **Yeni ürün üretme nedenleri;** (1) kaynak kullanımı, (2) pazar stratejisi, (3) büyüme isteği, (4) ürün modasının geçmesi, (5) rekabet ve (6) teknolojik gelişim.

Yeni bir ürün geliştirmede yeni ürün fikirlerinin kaynağı olan; müşteriler, satıcılar, çalışanlar, yöneticiler, rakipler, araştırma ve geliştirme bölümlerini kullanır. AR-GE'yi bilim insanları, inovasyonu da iş insanları yapar. İşletme yeni ürün geliştirmede, maliyetlerini düşürerek rekabet gücünü artırmalı ve ürünün tüketicinin belli bir ihtiyacına cevap verebilmesini sağlamalıdır.

**Maliyetleri düşürme yöntemleri;** (1) değer oluşturmayan faaliyetleri bertaraf ederek süreçleri basitleştirmek, (2) sürekli iyileştirme (inovasyon) ve dijital (elektronik) dönüşüm, (3) tasarrufa önceleyen organizasyon kültürü, (4) iyi bir satın alma yöntemi kurarak tedarik kanallarını çeşitlendirmek, (5) enerji tasarrufu sistemleri geliştirip alternatif enerjiler kullanmak, (6)

işletme dışı kaynaklardan ve şebeke (ağ) organizasyonlardan faydalanmak, (7) çalışanları motive ederek verim artışı sağlamak.

Ürünlerin piyasada belirli bir kalış süresi var, bu süreyi gereksiz uzatmak talep azalacağı için risklidir. Zamanı geldiğinde ürünü piyasadan çekip yerine yeni ürünler sunulur. Ürünlerin hedef pazarda kabul görmesi tüketici ihtiyaçlarına uygun kalite, fiyat ve zamanında sunuma bağlıdır. Pazarlama ortam ve şartları hızla değiştiği için ürünlerin çok gözde olduğu veya ilginin azaldığı dönemler vardır. Ürün hayat seyrinde; tasarlanıp piyasaya sunumundan itibaren hızı ve süresi her ürün için farklıdır.

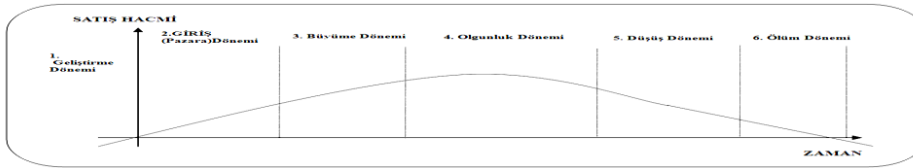
**Ürün hayat seyri;** bir ürünün satış ve kârlılığında gözlenen; geliştirme, giriş, büyüme, olgunluk, düşüş ve ölüm dönemleridir. Bir ürünün piyasada ne kadar kalabileceğini belirten ürün hayat seyri iyi bir araç olarak üretici, pazarlama ve tüketiciyi ilgilendirir.

#### Ürün hayat seyri:

**1. Geliştirme dönemi:** Ürünün ilk üretildiği, pazar potansiyellerinin tespit edildiği, pazarlama planlarının düzenlenmesi, ürün geliştirme, tanıtım, reklam ve diğer faaliyetlerle ürüne en çok masrafın yapıldığı dönemdir.

**2. Pazara giriş dönemi:** Ürün, kalite kontrolünden geçtikten sonra tüketiciye ulaşması için satışa sunulur. Ürünün pazara arzı, pazarlama planlaması, fiyatı, tanıtımı ve dağıtımıyla ilgili bu aşama ürünün pazarda tutunabilmesi için önemlidir. Geniş bir dağıtım için reklam ve tanıtım faaliyetleriyle tüketiciler ürün ile ilgili bilgilendirilir ve bu durum sonrası satışlar yavaş yavaş artar.

**3. Büyüme dönemi:** Satışların artmaya başladığı, ürünün kâra geçiş, başa başnoktasına ulaşması ve sabit masrafları karşılayacak düzeye gelmesidir. Dönem sonuna doğru ürünün kârda bir yükselme olur. Dağıtım genişletme kararı alınır.



Şekil 1-2: Ürün Hayat Seyri

**4. Olgunluk dönemi:** Ürünün satışları en yükseğe çıkar, büyük üretim maliyetleri düşürür, kârlılık en yüksek düzeye çıkarır. Dönem ortalarında satış eğrisi maksimuma çıkar, maliyet eğrisi minimuma iner, ürün farklılaştırma ile ömrü uzatılmaya çalışılır.

**5. Düşüş dönemi:** Tüketicilerin istek ve zevklerinin değişimi, rakip ürünlerin pazara girişiyle satışlar azalır. Yoğun reklamlarla satış miktarları korunabilir. Bu, birim maliyeti yükseltip kârlılığı azaltır. Dönemi uzatma; yenileme ve farklılaştırma ile olur.

**6. Ölüm dönemi:** Ürünün hayat seyrindeki son devresinde ürün satışları iyice düşer ve değişir maliyetleri bile karşılayamaz. Bu dönemde ürünlerin satıştan kaldırılması gerekir.

Tüketicilerin çoğu, ürünü büyüme ve olgunluk döneminde tanır, ürün kalitesini, servis kolaylıklarını, benzer ürünlerden farkını, markaya sağlanmış olan kimlik yardımıyla anlarlar. Elektronik bilgi sistemleri, iş süreçlerini kısaltarak zaman ve emek kayıplarını azaltıp maliyetleri düşürmesiyle ürünlerin hayat sürelerini uzatmasına katkı sunmaktadır.

#### 1.10.1.3.2. Fiyat

İşletmeler, farklı nedenlerle aynı ürüne farklı fiyat koyarlar. En pahalı ürün, her zaman en kaliteli ürün olmadığı için tüketiciler ürün özellikleri konusunda yeterli bilgi elde ederek fiyatları dikkatle karşılaştırır ve ödediği paraya mukabil fiyatı uygun görürse ürünü satın alır. Belirlenen fiyat yanında, fiyat indirimi, taksitli satış ve ödeme kolaylıkları fiyatla beraber düşünülür.

**Fiyat;** bir mal, hizmet veya fikrin satın alınması veya kullanılması karşılığı talep edilen para veya benzeri değerler, **fiyatlama** ise işletmenin amaçlarına ulaşabilmesi için ürün fiyatı belirleme ve yönetme işlemidir. Fiyat belirlemede; ürün maliyeti, fiyatlama beklentisi, dağıtım kanalının durumu, işletme içi nedenler, ürün niteliği, sektörün durumu, piyasadaki mevcut arz-talep, tüketici davranışları, kanuni, teknolojik ve çevre düzenlemesine dair dış etkenler rol oynar.

Piyasa şartlarında fiyatlama klasik **maliyet + kâr = satış fiyatı** yerine **pazardaki fiyat - maliyet = kâr** şeklinde yapılmaktadır. Fiyatlama çalışmaları belirli yaklaşımlar ve yöntemler çerçevesinde oluşturulan fiyat politikaları ile yürütülür.

**Temel fiyat politikaları;** (1) tek fiyat politikası, (2) özel fiyat politikası, (3) kalanlı fiyat politikası ve (4) zararına fiyat politikası. İç pazarda olduğu gibi global fiyatlandırmada da çeşitli yöntemler kullanılır.

**Ürün fiyatlama yöntemleri;** (1) maliyete dayalı fiyatlama, (2) talebe dayalı fiyatlama, (3) rekabete dayalı fiyatlama. Ürün üretimi için katlanılan maliyet toplamı üretim maliyetini verir ve bu maliyet ürün miktarına bölünerek birim maliyet belirlenir.

Fiyatlama, müşterilerin satın alma kararında etkili rol oynayan faktörlerdendir. Fiyatlama, hem ürün hem markanın müşteri gözündeki imajını belirleme, ürüne ve sunduklarına dair bir fikir vermeyi kolaylaştırıyor. Rekabette de dinamikleri değiştirmeyi sağlayan ürün fiyatlamada dikkatli bir çalışma yürütülür. Üretici işletmelerin ürün ortaya koymak için katlanmış olduğu fedakârlıkların toplamı üretim maliyetini oluşturur, bu maliyet üretilen ürün miktarına bölündüğünde birim maliyet belirlenir.

Global pazarlamada fiyat belirleme ve fiyatlama politikasını etkileyen birçok etken vardır. **Global pazarlamada fiyatlamaya etki eden faktörler;** (1) ürün maliyeti, (2) pazar şartları, arz ve talep, (3) rekabet yapısı ve piyasanın işleyişi, (4) dağıtım yapısı ve kanalları, (5) hükümet politikaları ve kanuni zorluklar, (6) döviz kuru ve pariteler, (7) işletme amaçlarıdır.

Global pazarlamada ürün fiyatlama bir süreçle olur. **Global pazarlamada fiyatlama süreci;** (1) talep tahmini, (2) rakip tepkilerini ölçme, (3) pazar payını belirleme, (4) fiyatlama stratejisi seçme, (5) pazarlama politikasını değerlendirme, (6) fiyat seçimi.

İşletmelerin fiyatlamada karşılaştıkları farklı zorluklara dış pazarlara girildiğinde yenileri eklenir ve fiyatlama kararları daha zorlaşır. **Global pazarlamada fiyat farklılaştırma yöntemleri;** (1) müşteri esasına göre fiyat farklılaştırması, (2) ürün esasına göre fiyat farklılaştırması, (3) yer esasına göre fiyat farklılaştırması ve (4) zaman esasına göre fiyat farklılaştırmasıdır.

Ekonomik istikrar; fiyat ve finansal istikrara bağlıdır. Ürün fiyatlarını etkilemek için dezenformasyon (yanlış bilgi) spekülasyon (vurgun), manipülasyon (aldatma), stokçuluk, haksız rekabet, yanıltıcı reklam, tüketici mecburiyetini kötüye



kullanmak ve fahiş fiyatlama fırsatçılığı önlenmelidir. Devlet, toplum tercihlerine uygun üretimi sağlamak, fiyatları makul düzeyde tutmak ve temel ihtiyaçların karşılanabilmesi için piyasaya müdahale ile düzeltici tedbirler alır. Kapitalizmin patronları, istedikleri zaman müdahale ettikleri ekonomiye, piyasa istikrarını bozacağı gerekçesiyle diğer ülkelerin müdahalesini istemezler.

### 1.10.1.3.3. Dağıtım

İşletme, üretim fiyatını belirlediği ürünleri tüketicilere ulaştırması dağıtım sisteminde dağıtım kanalları aracılığı ile gerçekleşir.

**Dağıtım;** bir şeyi bir merkezden çeşitli yerlere göndermek, **dağıtım kanalı** ise üretilip fiyatı belirlenen ürünü pazara taşıyan ve son tüketiciye ulaştırarak satışa uygun hale getiren organizasyon sistemi, pazarlama karması bileşenidir. İşletme içi veya dışı aracı kuruluş ile oluşturulan dağıtım kanalı ve araçlar sistemin yürütücüleridir. **Araçlar;** üretici ile tüketici arasında bağımsız veya yarı bağımlı ürün alım satımı yapan ürün mülkiyetini üzerine alan veya devrinde aktif rol oynayan kişi veya kuruluşlardır.

İşletmenin bünyesinde veya dışında yer alan, dağıtım kanallarının işlemlerini sağlayan veya destekleyen tüm iş birimlerinin oluşturduğu bir tedarik zinciri bulunur. Bir ürünün ilk maddesinden başlayarak, tüketiciye ulaşması ve geri dönüşümünü de kapsayan süreçlerde yer alan tedarikçi, üretici, distribütör, perakendeci ve lojistik kuruluşları tedarik zincirini oluşturur. **Tedarik zinciri;** mal, hizmet ve bilgilerin tedarikçiden müşteriye doğru hareketini planlayan, uygulayan, kontrol eden, ürün hayat döngüsü sürecindeki insanlar, organizasyonlar, teknoloji, kaynaklar sistemini oluşturan lojistik ağıdır. Bu ağ, iş süreçlerinde satış ve üretim süreci, envanter yönetimi, malzeme temini, dağıtım, tedarik, satış tahmini, müşteri hizmet ve ilişkileri alanlarını kapsar.

Tedarik zinciri (lojistik ağ) sisteminde yer alan dağıtım kanalları üretici işletmelere sağladığı birçok fayda bulunmaktadır.

#### **Dağıtım kanallarının üretici işletmelere faydaları:**

1. Pazar çevresi ve tüketiciler hakkında bilgi toplamak,
2. Pazara sunulan ürünler için tanıtım ve tutundurmak,
3. Alıcılarla ilişki kurarak onların ihtiyaçlarına uygun mal ve hizmetleri sunmak,
4. Alım-satımı gerçekleştirmek suretiyle mülkiyeti devretmek ve bu süreçte risk taşımak,
5. Sipariş alma, depolama ve taşımayı gerçekleştiren fiziksel dağıtımdır.

Dağıtım sisteminde rekabet varsa, etkin ve verimli çalışacakları için müşteriler için olumlu olur. Rekabet tekelleşmeyi engeller. Ürüne ödenen fiyatın büyük bir kısmının araçlara gitmesi üreticiden tüketiciye doğrudan satışlar gündeme gelmektedir. Üretici ile tüketici arasında yer alan aracı sayısı işletmenin ürettiği ürünlere göre değişebilmesi dağıtım kanalının seçimini etkiler.

**Dağıtım kanalı seçimini etkileyen faktörler;** (1) ürünün özellikleri, (2) pazarın yapısı, (3) hedef kitlenin ürünlere ulaşma kanalları, (4) çevre faktörleri, (5) işletmenin mali gücü, ürün karması, kanal deneyimi ve ilişkileri.

Dağıtım kanalı seçimi işletme amacına göre kârlı çalışmak için ucuz, etkin ve getirisi yüksek dağıtım kanalı tercih edilir.

**Dağıtım politikaları;** (1) yoğun dağıtım, (2) sınırlı veya tekelci dağıtım ve (3) seçimli dağıtım politikası.

Pazarlama karması dijitalleşmeyle fiziki ürünlere yanında yazılım ve abonelik tabanlı hizmetler geliyor. Pazarlama, dijital kanallarla, çeşitli dijital platformlara yayılmış hedef kitlelerle daha fazla dağıtım kanalı geliyor. Fiziksel mağazalara ilave çevrimiçi mağazalar kuruluyor. Gerçek mekânda faaliyet yürüten mağazalar, e-ticaret perakendecileri ve çevrimiçi mağazalar dağıtım kanalları olarak gelişimlerini sürdürüyorlar. **Fiziksel dağıtım;** ürün hareketleri ve dağıtım sistemleri ile sipariş yönetimi, taşıma, depolama, stok kontrolü, ambalajlama, üretim ve depolama yeri seçimi, pazar belirleme ve müşteri hizmetlerini kapsar.

Dağıtım kanalı modelleri, kanal üyeleri arasında ilişkilere göre doğrudan, dolayla ve bütünleşik dağıtım şeklindedir.

#### **Dağıtım kanalı modelleri:**

**1. Doğrudan Dağıtım Kanalı:** Doğrudan dağıtım; üretici işletmenin kendi satış organizasyonu ile ürünü doğrudan doğruya tüketiciye sattığı, bir ucunda üretici diğer ucunda tüketicinin bulunduğu dağıtım kanalıdır. Üretici ve tüketici arasında bir aracının yer almadığı dağıtım, üreticilere pazarlama sürecinde daha fazla kontrol imkânı verir. Hizmetlerde doğrudan dağıtım olan **elektronik / dijital dağıtım kanalı;** ses, görüntü ve bilgi gibi hizmetin müşteriye bilgi iletişim teknolojileriyle doğrudan ulaştırılan kanalıdır. İnternetin gelişimiyle dijital dağıtım kanalları geleneksel pazarlama ve dağıtım kanallarına oranla payı artmaktadır. **Direk dağıtımın avantajları;** (1) üretici, tüketiciyle yakın ilişki gereği pazardaki gelişimi daha iyi izleyebilir, (2) üretici hareket serbestliği (3) satış faaliyetlerinin etkin kontrolü, **dezavantajlar** ise (1) geniş depolama ihtiyacı ve (2) finans zorluklarıdır.

**2. Dolaylı Dağıtım Kanalı:** Dolaylı dağıtım; üretici ile tüketici arasındaki alım satım ilişkisinin hukuki ve ekonomik bağımsızlığı olan ticari kuruluşlarca sağlanması halidir. Bunlar; acente, yetkili bayi, komisyoncu, toptancı ve perakendecidir.

**3. Bütünleşik Dağıtım Kanalı:** Doğrudan ve dolaylı dağıtım kanallarını aynı anda kullanarak tüketiciye ulaşma bütünleşik dağıtım sistemidir. Dağıtım kanalında bir aracı, dağıtım kanalındaki diğer araçlarla birlikte hareket etmeyi hedeflemesi dağıtım kanalında bütünleşmeyi getirir. Dağıtımda; önceki veya sonraki faaliyet alanlarını ekleyerek ileriye veya geriye dikey bütünleşmeyi, iki veya daha fazla işletmenin birleşmeleri, yeni bir işletme kurmaları yatay bütünleşmedir. İşletmeler ürünlerini çok kanallı pazarlama ile değişik pazarlara sunarak tüketici memnuniyeti sağlayarak pazar payını artırmak isterler.

Dağıtım kanalları, kanal üyeleri arasındaki ilişkilerin niteliği gereği farklı araçlar yer alır.

#### **Dağıtım kanalı türleri:**

**A Kanalı:** Üretici-Tüketici

**B Kanalı:** Üretici-Perakendeci-Tüketici

**C Kanalı:** Üretici-Toptancı-Perakendeci-Tüketici

**D Kanalı:** Üretici-Komisyoncu-Toptancı-Perakendeci-Tüketici

A kanalı, doğrudan satış olarak dağıtım sürecinde herhangi bir aracı kullanılmaz, ürünü müşteriye kendisi satar ve teslim

eder. Ürün üzerinde kontrol sağlanır, araçlar olmadığı için maliyet düşük olur, fiyat ve rekabet avantajı sağlar. B kanalında yer alan perakendeci bir toptancı veya üreticiden ürünler satın alarak bunları müşterilere satan aracı gerçek kişi veya tüzel kişidir. Çok fazla perakendeciye ihtiyaç duyulduğunda tercih edilen C kanalında üretici çok sayıda perakendeci yerine az sayıda toptancıya yönelir. İşletme, iş yapmasının imkânsız olduğu yer ve şartlarda, yoğun dağıtım gerektiren ürünler için ise D kanalı aracılara yönelir. Bunlar; komisyoncu, toptancı ve perakendecidir.

Dağıtım kanallarında yer alan bağımsız ticari araçlar; acente, yetkili bayi, komisyoncu, toptancı ve perakendecidir.

#### **Dağıtım kanalı araçları:**

**1. Acente:** Bir kuruluşa bağlı olmaksızın sözleşmeye dayanarak belirli bir yer ve bölgede sürekli olarak ticarethane veya işletmeyi ilgilendiren işlerde aracılık eden, bunları o işletme adına yürüten gerçek veya tüzel kişidir.

**2. Yetkili Bayi (Distribütör / Franchising):** Bir işletmenin ürünlerini yurt içinde veya yurt dışında satış ve pazarlamasını sağlayan işletmeye bağlı olarak çalışan ve aralarındaki hukuki kurallara bağlı gerçek veya tüzel kişidir. Bir pazarlama ve dağıtım yöntemi olarak distribütör veya franchising da denir.

**3. Komisyoncu (Broker):** Alım ve satım işlemlerine belli bir ücret karşılığı aracılık eden kişi veya kurumlar hesabına iş yapan bağımsız işlemcilerdir. Brokerler alıcı ve satıcının uzun dönemli temsilcisi değildir ve çok az risk alırlar.

**4. Toptancı:** Üreticilerden çok miktarda ürünü kendi nam ve hesabına satın alıp risk üstlenerek perakende satış yerlerine satan üretici ile son tüketici arasında aracılık yapan tedarikçi gerçek veya tüzel kişidir.

**5. Perakendeci:** Bir toptancı veya üreticiden ürünler satın alarak bunları tüketiciler ve müşterilere satan aracı gerçek kişi veya tüzel kişidir. Perakendecilik; satışa sunulan ürünü nihai tüketiciye pazarlama ve satışı ile ilgili faaliyetlerdir.

#### **1.10.1.3.1.4. Tutundurma**

Satış çabası, promosyon, tanıtım ve reklam olarak da ifade edilen tutundurma, pazarlama karması dördüncü son elemanıdır.

**Tutundurma;** ürün satışını kolaylaştıran, pazarlamacı kontrolünde yürütülen, müşteriye ürün, işletme, çalışmalar konusunda bilgilendirme, olumlu imaj sağlamak, mevcut imajı pekiştirmek için değişik kanallarla yürütülen planlanmış iletişim faaliyetidir. Bu faaliyetle, bir ürüne karşı insanların kafasında intiba, imaj, statü yerleştirmek olan konumlandırma da söz konusudur.

#### **Tutundurmanın özellikleri:**

1. İletişim teorisine dayanır ve ikna edici yönlüdür.
2. Genelde fiyata dayalı olmayan bir rekabet aracıdır.
3. Doğrudan satış kolaylaştırmaya dönük olduğu kadar tutum ve davranışlara da yöneliktir.
4. Diğer pazarlama faaliyetleri ile birlikte uygulanır ve onların etkisi altındadır.
5. Ürün, fiyat ve dağıtım arasında planlı bir çalışma gerektirir ve birlikte sinerji oluşturur.
6. Tutundurma hem tüketicilere yönelik hem de pazarlama kanalı üyelerine yöneliktir.

Ürünle ilgili planlı iletişime dayalı bütün pazarlama çalışmaları; kupon ve hediye dağıtımları, perakende fiyat indirimleri, her türlü primler, taraflarla doğrudan iletişim satış teşvik, tutundurma yöntemidir. **Tutundurma**, ürünle ilgili tüketicileri bilgilendirme, ihtiyaç hissettirip satın almalarını sağlamak için yapılan; (1) kişisel satış, (2) tanıtım, (3) reklam, (4) halkla ilişkiler, (5) satış geliştirme (6) doğrudan pazarlama, (7) sponsorluk, (8) internet ve online pazarlama elemanlarıdır.

#### **Tutundurma karması elemanları:**

**1. Kişisel Satış:** Alıcıların satın alma kararını etkilemek için yüz yüze, telefon veya sosyal medya araçlarıyla iletişim kurarak ikna etmeye dönük gerçekleştirilen bir tutundurma karması elemanıdır. Bu hedef, tüm mesaj ve iletişim çabalarının önceden tasarlanmasıyla gerçekleşir. **Kişisel satış faaliyetleri;** (1) ürün tanıtımı, (2) satış sunumu, (3) teşvik programları ve (4) örnek ürün (eşantıyon-numune) dağıtımları. (**Eşantıyon;** bir ürünün niteliklerini tanıtmak için parasız verilen veya gönderilen örnek).

Kişisel satış, işletmenin satış temsilcisi ile muhtemel alıcı arasındaki kişisel iletişime dayanır ve alıcı ile iletişim çabası temelde alıcıyı bilgilendirerek satın almaya ikna etmektir. Kişisel satışta kısa dönemde satış yapmayı, uzun dönemde ise alıcı ile kârlı bir müşteri ilişkisi kurmayı hedeflenir. Bu hedef, tüm mesaj ve iletişim çabalarını önceden tasarlama ile gerçekleşir.

**Global pazarlarda kişisel satış becerileri;** (1) kültürel uyum becerisi, (2) müzakere becerisi, (3) bilişim teknolojilerini kullanma becerisi, (4) pazar bilgileri toplama becerisi ve (5) satış destek becerisidir.

Global pazarlarda kişisel satış stratejileri ve tekniklerinin uygulanabilirlikleri fiziki coğrafya şartlarının elverişsiz olması, siyasi risklerin yüksekliği, pazarın gelişmişlik düzeyinin düşük oluşu, kanuni düzenlemelerin sertliği, pazar belirsizliğinin çok olması ve beşeri ilişkilerdeki farklılıkların yüksek oluşu etkinlik azalmaktadır. Bunları aşmanın yolu; yeniliğe açık, global medyayı takip eden, bilişim teknolojilerini ve dijital platformları iyi kullanabilen, kültürel uyumu yüksek çalışanlara sahip olmaktır.

**Satış temsilcisinin görevleri;** (1) işletmenin ürünlerine ilişkin alıcıya ayrıntılı bilgileri aktarmak, (2) müşterilerin kendilerine özgü ihtiyaç doğrultusunda iletişim şeklini ve ürünleri uyarlamak, (3) müşterileri, işletmenin ürünlerinin rakiplerinkinden daha iyi olduğuna ikna ederek satışı gerçekleştirmektir.

Kişisel satış, reklam uygulamalarında yasal kısıtlamaların olduğu, reklamcılığın gelişmediği ve medyanın yeterli olmadığı pazarlarda tercih edilen bir tutundurma aracıdır. Kişisel satış yakın ilişki gerektiren yapısı açısından endüstriyel ürünler için daha etkilidir. Ülke pazarlarının kendilerine özgü şartları kişisel satış strateji ve tekniklerinin uygulanabilirliğini de etkilemektedir.

**Kişisel satışta etkili olan faktörler;** (1) coğrafi ve fiziki şartlar; (2) pazarın gelişmişlik düzeyi, (3) siyasi riskler, (4) kanuni düzenlemeler, (5) insan ilişkilerindeki farklılıklar ve (6) pazar belirsizlikleridir.

**2. Tanıtım:** Bir organizasyonun ürettiği mal veya hizmetlerin, niteliğini, teknolojisini, kurum kimliğini, üretim şekli, ürüne

yüklediği diğer unsurları geniş halk tabakalarına benimsetme ve satın almayı istemelerini sağlayacak şekilde basılı ve elektronik medyada yer alacak şekilde haber yapması ve anlatmasıdır. Tanıtımın farklı türleri vardır.

#### **Tanıtım türleri:**

1. Ticari tanıtım: Bir firmanın açılış ve çalışmalarını kamuoyuna duyurmak için yapılan tanıtımdır.
2. Kişisel tanıtım: İşletmede görevli üst düzey yöneticiler ve başarılı personeller tanıtılır.
3. Toplumsal tanıtım: Turistik bir yöre veya ülkenin kitle iletişim araçlarında haber şeklinde tanıtılmadığı.
4. Dış tanıtım: Bir ülke ile ilgili hedef ülke veya halklara bilgi verme, iletişim, propaganda, devlet reklamcılığı, halkla ilişkiler, kolektif reklamcılık, satış geliştirme, ticari reklamcılık ve bireysel ekonomik faydaları kapsayan çok boyutlu etkinliklerdir.

**Ürün tanıtım yöntemleri;** (1) hediye ürün rehberleri hazırlamak, (2) halkla ilişkiler çalışmaları yapmak, (3) yarışma ve çekilişler düzenlemek, (4) blog içerikleri hazırlamak, (5) ürün tanıtım videoları hazırlamak ve yayınlamak, (6) e-posta pazarlama çalışmaları yapmak, (7) reklam ajansları ile anlaşmak, (8) sosyal medya pazarlaması ve (9) elektronik yöntemler.

**Blog (weblog);** makaleleri kronolojik bir sırada, en son gönderileri en üstte görüntüleyen çevrimiçi ve bilgilendirici web sitesidir. Bir veya bir grup yazarın tek veya birçok konuda görüşlerini paylaştığı online platformdur. **Blog tanıtım yöntemleri;** popüler sosyal medya kanallarını kullanmak, benzer ilgi alanlarına sahip topluluklarla paylaşım, diğer blog kaynaklarından faydalanmak, bir üye alanı oluşturmak, arama motorlarına reklam vermek ve haftalık bülten yayınlamak.

**Sosyal medya pazarlaması;** marka ve ürünleri sosyal medya platformlarında daha az bütçe ile doğru hedef kitleye tanıtmaya, sergilemeye, reklam ve bilinirliğini artırmak için içerik üretip bunu yayınlama üzerine kurulu pazarlama yöntemidir. Ürünleri yurt dışına pazarlamada, dünya geneline tanıtmada internet üzerinden kurulan bir web sitesi ve sosyal medya büyük bir paya sahiptir.

İşletme, dış pazara yöneldiğinde oralarda ürününü muhtelif tanıtım araçlarıyla tanıtmaya çabası içine girer. **Ürün tanıtım araçları;** (1) mektupla tanıtım, (2) fuarlarda tanıtım, (3) reklam, (4) satış teşvik yöntemleri ve (5) sosyal medyada tanıtım.

**3. Reklam:** Bir hedef kitleyi bilgilendirme, ikna etmek, teşvik etmek, dikkatleri bir mal veya hizmete çekmek için belirlenen mesajı çeşitli medya araçlarıyla belirli bir zaman diliminde bir bedel karşılığı yürütülen iletişim türündeki tanıtım faaliyetidir.

Pazarlama karması / bileşeni olan tutundurma karması içerisinde yer alan reklam; bir iletişim ve bilgi verme aracı olarak ürünü, markayı tanıtmak, bilinirliğini arttırmak, markaya değer katmak, imaj ve itibar oluşturmak için kullanılır.

#### **Reklam şekilleri:**

1. Hatırlatıcı reklam: Bir ürünle ilgili önceden verilen bilgi ve eğitimleri pekiştirmeye hatırlatma, ismi akla yerleştirmedir.
  2. Kurumsal reklam: Bir organizasyonun imajını ve felsefesini tanıtan, benimseten reklamdır.
  3. Elektronik reklam: İnternet üzerinden müşteriye bir ürünü satın almaya teşvik eden, etkileşimli de olabilen reklamlardır.
- Ürününün reklamını yapmaya karar veren işletme ilk olarak uygun bir reklâm ajansı bulur, sonra reklâm stratejisi fikrini bu ajansa ileterek birlikte bir strateji oluştururlar. Sonra reklama ayıracağı bütçenin değişik reklâm araçları arasında nasıl dağılacığına karar verdikten sonra ihracatçı, ajansın hazırladığı reklâmları değerlendirir, uygular ve sonuçlarını kontrol eder.

İyi bir reklamın; özgünlüğü, ilgi çekiciliği, şaşırtabilme, yenilikçi ve bir hedefinin bulunması olmazsa olmazlarıdır.

#### **Reklamın özellikleri:**

1. Pazarlama iletişimi içerisinde yer alan hedefe ulaşmaya dönük bir unsurdur.
2. Belirli bir ücret karşılığı yapılan bir kitle iletişim faaliyetidir.
3. Reklam verenden hedef kitle olan tüketiciye doğru akan bir iletişim toplamıdır.
4. Reklamı yapan kişi veya kurum bellidir.
5. Reklam faaliyeti ile tüketici bilgilendirilmeye ve ikna edilmeye çalışılır.
6. Reklam mesajlarında ürünler, vaatler, ödüller ve sorunlara çözüm teklifleri vardır.
7. İnsanlar bakışlarını nereye yoğunlaştırırlarsa reklam oraya gider.

Pazarlamada geniş bir ağ olan ve tüketiciye ürün sunumu, tanıtım ve kullandırmada önemli rol oynar ve farklı türleri bulunur.

**Reklam türleri;** (1) yazılı basın reklamları (gazete, dergi), (2) televizyon, radyo, internet, dijital ve açık hava reklamları, (3) sosyal medya reklamları, (4) satın alma noktası sergileri, (5) ambalaj, (6) broşür, katalog, afiş ve poster, (7) reklam panoları.

Reklam faaliyeti tüketicileri olumlu veya olumsuz şekilde etkilediği için en uygun şekilde planlanmalıdır.

#### **Reklamın temel işlevleri:**

1. Farkındalık oluşturmak,
2. Markanın varlığını duyurmak,
3. Akılda kalıcı, markaya özgü konum, markaya ait bir karakter ve kimliği oluşturmak,
4. Pazara yerleşip müşteri tabanı oluşturduktan sonra alışkanlığı sürdürmede hatırlatıcı ve marka değerini pekiştirmek,
5. Tutundurucu faaliyetleri sürdürmektir.

Reklama yüklenen işlevler dijital platformlarda da geçerli ve markanın dijital mecradaki iletişiminde önemlidir. Sayı temeline dayalı verilerin ekran üzerinde elektronik olarak gösterimi olan **dijitalin**, hayata girişiyle değişen sektörlerden olan reklamcılık; online ve doğal reklamlar ile marka bilinirliği artmaktadır. İnternet, mobil telefon ve oyun platformlarını kapsayan dijitalleşen reklamcılık; sonuçları hedefleyebilme, ölçme kabiliyeti en iyi taraftır. Dijitalleşme süreci insanların medya tüketim şekillerini değiştirmesiyle artan faaliyetleriyle konu içeriği ve reklam paylaşımı dijital reklam yatırımlarını artırmaktadır.

**Elektronik (dijital) reklam;** her tür elektronik ortamda yapılan etkileşimli reklam, **elektronik reklamcılık;** online reklamda tüm dijital medya araçları bir arada değerlendirilerek hedef kitleye uygun platformlar sunmadır. **Çevrimiçi reklamcılık** ise

ürünleri ilgilenmesi muhtemel kişilere gösterme imkânı veren, ilgilenmeyen kişilere de filtre uygulamasıyla gösterilmeyen reklamdır. **Elektronik reklam türleri;** (1) doğal reklamlar, (2) mobil reklamlar, (3) video reklamları, (4) e-posta reklamları, (5) sosyal medya reklamları, (6) arama motoru reklamları ve (7) pop-up reklamları. **Pop-up;** web sitesi açıldığında istek ve müdahale dışı reklam amaçlı ek açılan (aniden beliren) penceredir. İnternette reklam aracı olarak sık kullanılan bu pencerelerin bir kısmı kötü amaçlı yazılımlar için sahte kapatma veya indirme butonları ile kullanıcıları tuzağa düşürmeyi hedefler.

Dijital ortamdaki doğal reklamlar rahatlıkla ölçülebiliyor ve siteye çektiği trafik, etkileşim, paylaşım istatistikleriyle reklamın başarısı test edilebiliyor. **Doğal reklam;** bir içeriğin şirketler tarafından satın alınması ve çeşitli platformlarda tanıtımının yapılmasıdır. Reklamcılığın basılı yayınlardan dijital dönüşmesiyle, blog yazıları, videolar, sosyal medya paylaşımları ve oyun platformları şekil değiştirerek, çok çeşit format ve platformda reklamlar görülmektedir.

Dijital ajans, web sitesi tasarımı, markalar için interaktif uygulamalar, arama motoru optimizasyonu, sosyal medya pazarlama, web tabanlı prodüksiyon çalışmaları, dijital medya planlaması ve mobil pazarlama hizmetleri de vermeleriyle geleneksel reklam ajansları “dijital” ekini almıştır. Dijital ajanslar ürünleri doğru şekilde hedef kitle ile buluşturmayı hedefliyor.

Ürün tanıtma, tüketiciyi bilgilendirme reklamın olumlu tarafıdır. Hatalı, kasıtlı, sağlığa zararlı maddelerin reklamı, tüketimi aşırı teşvik, reklam giderlerinin tüketiciye yansıtılması reklamın olumsuzluğudur. Reklamda, renkli, hızla geçen, gerçek olmayan abartılı ifadeler, taahhütler çocuklara zarar vermektedir. Çocukların gerçekleri değerlendirme kabiliyetleri gelişmediği için reklamın ikna edici mesajına karşı savunmasızdır. Aile gerçekle bağdaşmayan reklamları izletmemelidir. Reklam hazırlayan ajans ve reklam veren kurum sadece ürün satmaya odaklanma yerine sosyal sorumlulukları da dikkate almalıdır.

Tüketiciler reklam yoluyla verilen uyarıcıların bir kısmını kabul ederken, bir kısmını da görmezlikten veya duymazlıktan gelirler. İhtiyaç durumuna göre algılamalardaki seçicilik farklılık gösterir. Kişiler hayatlarını kolaylaştırmak için maruz kaldıkları uyarıcıları “**seçicilik**” kuralı ile aldıktan sonra hatırlamayı daha iyi yapabilmek için bunları gruplandırıp organize eder. Kişi reklama maruz kaldığı uyarıcıları yorumlayıp anlam yüklemesi ile uyarıcı hakkında genelleme yapma imkânı bulur.

Uyarıcının reklam yoluyla çok kısa süre gösterimi ve mesajın hızlı ve alçak ses tonunda verilmesiyle **subliminal (bilinçaltı algılama)** gerçekleşir. Şuurlaltı etkilemeyi hedefleyen gizli mesaj olan “**subliminal mesaj;** bir objenin içine gömülü olan, normal bir insanın algı limitlerinin atında kalan ve o esnada fark edilmemek üzere tasarlanan bir işaret veya mesajdır. İnsanın gözü, kulağı belli frekans altı ve üstü enerjileri duyamaz, göremez, ancak şuurlaltı beyin duyar, görüntüleri fark eder, hafızeder.

Hazır yiyecek, abur cubur reklamları, bilgisayar oyunları, çizgi filmler, televizyon dizileri, sinema filmleri, Mp3 ses dosyaları, reklam afişleri ve logoları arasına; tutku haline gelmesi istenilen şeyler, nesnelere reklamlar arasına sızıp zararlı mesajlar, uygun olmayan objelerle yetişkinlerin siyasi, ticari yaklaşımları yönlendirilebilir. Sinema perdesi veya televizyon ekranında görülen bir anlık görüntü 24 küçük kareden oluşur ve her 24 kare bir saniyelik görüntüyü oluşturur. Her kare arasında “control-track” denilen aralıktaki görüntüler kesilip, çıkarılıp aralarına başka görüntüler konularak oluşturulan 25’ci kare anlıktır, görüntü bir anda gelir ve kaybolur. Bu görüntüler genelde görünmez, fakat bilinçaltında kalır. 25’ci kareye yüklenen kulak ve göz ile fark edilemeyen kelime, resim, şekil veya mesaj beyin tarafından algılanarak şuurlaltı etkileyip insanı istenen yöne veya harekete yönlendirebilir.

Bilinçaltı algılamaya dayalı reklamların kötüye kullanımı ve ahlaki olmadığı görüşü hâkimdir. Çocukları hedefleyen çizgi film, oyun, müziğin alt yapısına bu mesajlar ustaca yerleştirilebiliyor. Yaygın piyasa denetimi ve caydırıcı yaptırımlar yeterli olmadığı için bu teknikler kötüye kullanılıyor. Bundan kurtulmak için tüketici bilinçlenerek seçici davranmalıdır.

#### **Aldatıcı reklamın zararlarından kurtulma yolları:**

1. Ürün reklamlarında çekiciliği ve yanıltıcı özelliğini engellemek için otoriteler kontrol etmeli,
2. Reklam konusunda bilgilenecek,
3. Reklam veren firma, reklam hazırlayan ajans sosyal sorumluluklara dikkat etmeli,
4. Reklamla verilen mesaj, animasyon, kullanılan teknik araç ve gereçler kontrolünden geçmeli,
5. Subliminal mesaja karşı uyarı verilmeli; “Bu filmde sanal (siber) reklam uygulanıyor”, “ürün yerleştirme var”.

Reklamların eksik veya hatalı bilgilerle, besin değeri olmayan gıdaları, zararlı ürünleri tüketicilere ihtiyaç gibi sunumu, aldatıcı, yanıltıcı reklam ve ilanlar yasaktır. Reklamlarla ön plana çıkarılan olumsuz roller, obje ve klişeler, yeni kuşakların dünyayı doğru anlamalarına engeldir. Sosyal sorumluluk gereği, toplam faydayı artırmak, toplumsal maliyeti en aza indirmek için reklam içeriklerinin doğru kullanıcıya sunmada hedef kitlenin eğitim, sosyal ve ekonomik verilerinin iyi derlenmesi gerekir.

**4. Halkla İlişkiler:** İşletmelerin halkla doğru, sağlıklı ilişkiler kurup geliştirmesi, halkta işletme hakkında olumlu izlenim, **4. Halkla İlişkiler:** İşletmelerin halkla doğru ve sağlıklı ilişkiler kurup geliştirmesi, halkta işletme hakkında olumlu izlenim, düşünce ve davranışlara yönlendirmesi, halkla karşılıklı menfaatlere dayalı ilişkiler kurup sürdürmesi yolundaki planlı çalışmalardır. Halkla ilişkiler, faaliyetlerini birçok aracı birlikte kullanarak yürütür. **Halkla ilişkilerin temel araçları;** (1) haber bültenleri ve basın toplantıları, (2) sponsorluk ve lobicilik, (3) konuşma ve seminerler, (4) rapor ve yayınlar, (5) işletme bülten ve yayınları, (6) özel olaylar ve kurum web sayfaları, (7) televizyon, radyo ve sosyal medyada işletme personeliyle söyleşi ve röportajlar. Halkla ilişkilere benzer yöntem takip eden pazarlama, tüketicileri işletmenin ürünlerine alıştırmak üzere, beklentileri daha iyi tanıma imkânı veren teknikler kullanır. Araştırma, bilgi toplama ve planlama gibi yöntemlerdeki benzerlik halkla ilişkiler alanına yönelim ile toplumsal pazarlama kavramı çıkmıştır. Gelişmeler pazarlama ve halkla ilişkileri ayırıştırmadan ziyade birleştirip pazarlama ağırlıklı halkla ilişkileri getirmesiyle bazı işletmeler halkla ilişkiler birim faaliyetlerini pazarlama bakışıyla yönetir.

**5. Satış Geliştirme:** Kişisel satış, tanıtım, reklam, halkla ilişkiler, doğrudan pazarlama, sponsorluk ve çevirim içi pazarlama çabaları dışında kalan, genellikle sürekli olmayan, araçların etkinliğini artırmaya dönük, kısa dönemde satın almayı teşvik edici,

kendine özgü tutundurma çabalarıdır. Satın alma kararını yönlendirip süreci hızlandırarak satışlarda geçici bir artış sağlar.

**6. Doğrudan Pazarlama:** Tüketici ile üretici arasında herhangi bir aracı olmadan çeşitli yöntemlerle birbir yapılan pazarlama stratejisidir. Doğrudan pazarlamada müşteriye ulaşmak için mail, tele pazarlama, katalog ile pazarlama, interaktif TV, kiosklar (köşk havaalanları, mağazalar, süpermarketler), web siteleri ve mobil cihazlar gibi yolları kullanmaktadır.

**7. Sponsorluk:** bir kurumun, kurumsal ve pazarlama amaçlarına yönelik, katılmakta fayda gördüğü olay ve etkinliklere para vererek veya o faaliyet için gerekli olan araç ve malzeme gibi materyal donanımını sağlayarak desteklemesidir. Karşılıklı kazanç ilkesine dayanan ve karşı tarafa dokunabilen tek pazarlama aracıdır.

**8. İnternet ve Online (Cevirim İçi) Pazarlama:** Bir işletmenin, ürün veya markası hakkında potansiyel müşterilerine bir mesaj yaymak için web tabanlı kanallardan faydalanmadır. Bunlar; e-posta pazarlaması, içerik pazarlaması, görüntülü reklam, arama motoru optimizasyonu, sosyal medya pazarlaması, ücretli arama reklamları veya tıklama başına ödemedir.

### 1.10.2. Pazarlamann Organizasyonu

İşletmenin pazarlama bölümünde yapılacak tüm işlerin tek tek belirlenip; bunların değişik organizasyon kurallarına göre gruplandırılıp, belirli kişilere görev verilmesi; bu kişiler arasındaki yetki ve sorumluluk ilişkilerinin düzenlenmesi; görevlerin yerine getirilebilmesi için kişilerin her türlü araç ve gereçle müşteri merkezli donatılması pazarlama yönetiminin temel işlevidir.

### 1.10.3. Pazarlamann Yöneltilmesi

Planlama ile başlayan yönetim süreci, organizasyon işlevi ile çatısı kurulur, faaliyete geçmeye hazır yapı yöneltme işlevi ile gerçekleşir. **Yöneltilme;** plana uygun kurulan organizasyonu hedefine ulaştırmak için yöneticinin, liderlikle ne yapmaları gerektiğini bildirmesi, motive edip işleri verimli yürütmelerini sağlayarak, kurumu harekete geçirecek yetkisini kullanmadır.

### 1.10.4. Pazarlamann Koordinasyonu

Pazarlama organizasyonu harekete geçirilip, hazırlanan pazarlama karması uygulamaya konulduktan sonra, ortaya çıkan birbiriyle çelişen durumları düzeltmek için gerekli koordinasyonun yapılması gerekir. Yapılan işlerin birbirini tamamlaması için belirtilen farklılıkların giderilmesi etkin bir koordinasyon (uyumlaştırma) düzeni ile yerine getirilir.

### 1.10.5. Pazarlamann Kontrolü

Pazarlamann kontrol edilmesinde planda belirlenen amaçlara göre işlerin yürüyüp yürümediği devamlı olarak gözetim altında tutulur. Gerektiğinde zaman kaybetmeden farklı kaynaklardan sağlanan bilgilerle düzeltici faaliyetlerde bulunur.

### Birinci Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Pazarlama nedir, temel işlevleri ve amaçları nelerdir?
2. Geleneksel (klasik) pazarlama, modern pazarlama ve sosyal pazarlama anlayışı nedir?
3. Yeşil pazarlama ve hizmet pazarlaması nedir?
4. Hizmetlerin temel özellikleri ve hizmet pazarlamann zorlukları nelerdir?
5. E-pazarlama nedir ve e-pazarlamada en çok kullanılan araç ve mecralar nelerdir?
6. Marka nedir ve pazarlama ile marka ilişkisi nasıldır?
7. Müşteri ilişkileri yönetimi, müşteri tatmini, müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve müşteri odaklılık nedir?
8. Tüketici nedir ve pazarlamada tüketici davranışı bilgisinin kullanıldığı alanlar nelerdir?
9. Pazar bölümlenme, hedef pazar seçimi nedir ve pazarlama bölümünü organize etme yöntemleri nelerdir?
10. Pazarlama karması nedir ve pazarlama karması elemanları nelerdir?
11. Ürünlerin fiyatlandırılmasında temel yöntemler ve temel fiyatlama politikaları nedir?
12. Dağıtım kanalı nedir ve dağıtım kanalı türleri nelerdir?
13. Tutundurma nedir ve tutundurma karması elemanları nelerdir?
14. Reklam nedir ve reklamın özellikleri nelerdir?
15. Halkla ilişkiler nedir ve halkla ilişkilerin temel araçları nelerdir?

## 2. DIŞ TİCARET VE GLOBAL PAZARLAMA

Dünyadaki çok yönlü gelişimle bilinçlenen toplum yönetim, sistem ve düzenlere eleştirilerin artışıyla globalleşme konularına geniş perspektiften bakıp doğru sonuçlara ulaşabilmek için eleştirel yaklaşan görüş ve değerlendirmelere yer vermek gerekir.

### 2.1. Globalleşme

Küresel (cihanşümul, global), globalleşme (küreselleşme / globalizm), milletlerarası, beynelmilel kavramları; uluslararası (uluslararasılaşma), uluslararası ve çok uluslu anlamlarında kullanılmaktadır.

Globalleşme faaliyetleri 1980'ler başında; teknoloji, üretim, ulaşım, iletişim alanlarındaki gelişimle yoğunluk ve hız kazanarak yeni vasıtalarla dünya geneliyle etkileşimini artırıp dünyayı bir mahalle haline getirmiştir. **Globalleşme**; ürün, fikir, sermaye, teknoloji, bilgi, kültür ve kişilerin hızlı, sürekli sınır ötesine akışı, ekonomik, sosyal, kültürel, siyasi bütünleşme, dayanışma, karşılıklı fayda için tüm faaliyetlerin dünya yönelimli tasarlanıp uygulanmasıdır. Globalleşme, ekonomik, sosyal, siyasi ve kültürel değerlerin oluşturduğu birikimlerin ulusal sınırları aşarak dünya geneline yayılması, dünyanın tek bir mekân olarak küçülmesi sürecidir. **Globalleşmenin amacı** ise ulusal sınırların engellerini aşarak tek bir dünya düzenini, barışı, adaleti, gelir dağılımı dengesi, refahın gerçekleşmesi, demokrasi, hak ve hürriyeti sağlamaktır. Globalleşme kapsamına, ülkeler arası coğrafi uzaklık, dil, para, kültür, hukuk, siyasi sistemler, yönetim, ekonomik gelişme düzeyleri, iklim farklılıkları girmektedir.

Globalleşme hareketi iki yönde gelişmektedir. Birincisi; 1990'larda "**evrensel yaklaşım**" ile çok fazla ülke arasındaki gümrük tarifeleri ve diğer ticaret kısıtlamalarını kaldırma ve azaltmayı öngören GATT, ikincisi ise belli bir coğrafi bölgede birbirleriyle ekonomik ve siyasi ilişkileri olan ülkeler arası ticareti serbestleştirmeyi hedefleyen "Bölgesel Ekonomik Birleşmeler"dir. İthal ürünlere getirilen gümrük vergileri, kısıtlayıcı kotalar ve diğer hükümet uygulamaları ithal ve yerli ürünler arasındaki adil rekabeti, devletlerarası ticareti kısıtlayan korumacılık globalleşmeyi yavaşlatırken ithalat, ihracatı devlet müdahalesi olmadan yürütmeyi savunan liberalizm ekonomi siyaseti **serbest ticaret** anlayışı globalleşmeyi hızlandırmaktadır.

Dünyada ekonomik değeri olan kaynaklar tüm insanlığın ortak servetidir. Bu kaynaklar geçmişten miras değil, gelecekte emanet alınan değerler olarak kabul edilmelidir. İnsanlar hayatlarını devam ettirebilmek için birbirlerine ihtiyaç duydukları gibi devletler ve kıtalarda birbirine muhtaçtır. Aralarında sürekli maddi ve manevi değer alışverişi vardır. İnsanlığın ortak sorunu; cehalet, zaruret ve ihtilaftır, bunların ilacı ise marifet, sanat ve ittihattır. Dil, ırk, coğrafya ve din gibi insanlar arasındaki farklılıklar birbirini yakından tanımak, sulh içinde dünya kaynaklarını verimli ve adil kullanım gibi globalleşme birçok fayda sağlayabilir.

#### Globalleşmenin nedenleri:

1. Bilim alanındaki gelişmeler,
2. Teknolojik seviyenin yükselmesi,
3. İletişim ve ulaşım ağlarının genişlemesi,
4. Siyasi ve sosyal gelişmeler,
5. Pazarların ve üretimin globalleşmesi

Ülkeler arası ilişkilerde her konuda ittifak mümkün olmayabilir, ancak belirli konularda ittifak kurulabilecek ülkeler vardır. Çok taraflı dünya düzeni, çok taraflı ekonomik, ticari ve siyasi ilişkileri zorunlu kılar. Bu anlayışa uygun sürdürülen globalleşme tüm insanlığa fayda sağlar. Çok değişik etkenlerin hızlandırdığı globalleşmeyi kapitalizmin, eseri, tuzağı göstermek yanlışır; çünkü bu ona bir üstünlük sağlar. Kapitalizm, her türlü gelişimi kendi istediği yöne sevk ederek lehinde kullanmaya çalışır.

Neoliberalerler, hiper globalleşmeyi esas alarak; uluslararası kurumların yerli millî kurumlar üzerindeki üstünlüğünü, devletin küçülmesini, global piyasaların toplum hayatı üzerinde tahakküm kurmasını zorunlu kıldığını savunurlar. Çin'de 2020 başında ortaya çıkan ve hızla yayılan pandemi salgınıyla insanlar arasına mesafe girmesi globalleşmeyi yavaşlatan etki, eskiden farklı olarak yeni kontrollü normalleşmeyi ve minimalizmi gündeme getirdi. **Minimalizm (sadelik)**; lüks ve konfordan uzak dünya üzerine en az etki ile hayatın tüm insanlar için yaşanabilir olmasını sağlayacak, "az'ın çok"luğuna ve gücüne işaret ettiği, sadeliği öne çıkaran, fazlalıklardan kurtularak gerçek ihtiyacı olmayan nesne ve objeleri çevresinden uzaklaştıran bir akımdır.

#### Globalleşmeye bakış tarzları:

1. Sivil toplum kuruluşları globalleşmeyi çevre hareketi, demokratikleşme gibi sosyal fayda kaldırıcı olarak görmekteler.
2. İş insanları globalleşmeyi artan kâr ve güç stratejisi olarak görmektedir.
3. Hükümetler, globalleşmeyi devlet gücünde artış sağlamanın yolu olarak görmektedir.
4. Globalleşme, kapitalizmin gücünü, dünyanın batılılaşmasını, melezleşme ve homojenliği artıran bir süreç görülmesi.
5. Globalleşme, kapitalist üretim şeklinin bir dünya sistemi haline gelmesi için yapılan çalışmalara kapitalistlerce verilen isim.
6. Globalleşme, anlayış ve kültür açısından insanları ortak bir anlayışa yaklaştırıp farklılıkları ortadan kaldırdığı görüşü.

Kendilerini "dünyanın efendileri" ilan eden elit bir kesim, yeni dünya düzeni altında tek devlet, tek din, tek ekonomik sistem (kapitalizm) ve buna uygun tek tüketici tipini kendine bağlama yolunu globalleşmede görüyor. Ancak ideolojik semboller ve yöntemler sistemleri ayakta tutma gücü, insanlığın devlet ve kendi coğrafya sınırlarını aşarak uluslararası vatandaş olabilme imkânına kavuşmasıyla kayboluyor. İnternet, insanı bütün dünyaya bağlamasıyla ülkeler arası yeni ilişki kalıpları belirecek ve devletlerin veya blok halinde toplumların yerine toplumlar arası menfaat kümeleri, fikir ve inanç akımlarının çatışmaya başlayacağı döneme giriyor. Sınırların kalktığı, kültürel, iktisadi, siyasi, sosyal ve dini kaynaşmaların başladığı günümüzde bazı toplumlar kültürlerini kuramaya çalışırken bazıları ise bu yapı içinde güçlü şekilde varlık göstermek için çalışmaktadır.

Global ölçekte ilişkilerde ülkeler, millî menfaatler ve milletlerarası hesaplar konusunda ellerinde bulunan farklı imkânları kullanarak karşı tarafa mesaj verirler. Diplomatik ilişkilerde kullanılan müteakabiliyet (kendine yapılanın aynıyla karşılık verme)

sosyal ve ekonomik ilişkilerde de uygulanmaktadır. Ülkeler, siyasi bağımsızlığı pekiştiren ekonomik bağımsızlık ve kırılganlıktan kurtulmak için yerel kaynaklara yönelerek stratejik ürünlerde tedarik alanlarını çeşitlendirmeye gitmektedirler. Diplomatik misyon şefleri, diplomatik statülerini kullanarak, buldukları ülkelerle ilgili istihbarat bilgileri toplayıp işlerine müdahale edebilmekteler. Türkiye, edilgen yapıdan etken bir yapıya geçerek dünyanın farklı sosyal ekonomik bölgeleri arasında bir köprü işlevi görmesiyle, ikili ve bölgesel düzeyde ticari ilişkileri geliştirme fırsatlarına sahiptir.

Tarihî açıdan globalizasyon sürecinin başlangıcını, Avrupa'daki Rönesans (14. ve 17. Yüzyıl arası) sonrası coğrafi keşiflere dayandıranlar ile 1730 Sanayi Devrimi'yle başlatan görüşler var. II. Dünya Savaşı dönemi ideolojik temelli olan globalleşme; 1980'ler sonrası dünya ticaretini serbestleştirmek için ekonomiye yoğunlaşmıştır. Bu gelişim, **yeni dünya düzeni** kapitalist ekonomik sistemi öngörürken, rekabeti de sanayileşmenin vazgeçilmez kabul etmiştir. Finans alanında sermayenin milliyetini ortadan kaldırarak ülkeler arası hareketini hızlandırmış, teknolojik ilerlemeyle bilgiyi kalkınmada önemli bir unsur yapmıştır. Gelişimin ikinci ayağı, coğrafi olarak birbirine yakın ve aralarında dini, siyasi ve ekonomik ilişkiler bulunan ülkeler, mal, hizmet ve sermaye akımlarını serbest hale getirerek verimlilik, rekabet güçlerini artırarak sulh içinde yaşama amacı taşır.

#### **Globalleşmenin faydaları:**

1. Globalleşme, ülkeler arasındaki siyasi, iktisadi, sosyal ve dini ilişkilerin gelişmesini sağlamaktadır.
2. Farklı din, dil, ırk ve kültürlerin, beklentilerinin daha iyi tanınmasıyla ülkeler arası ilişkilerin yoğunlaşmasını sağlamaktadır.
3. Teknolojik, ekonomik, siyasi, sosyal ve kültürel bütünleşmeleri artırmaktadır.
4. Birbirinden uzak yerleşimlerin etkileşimle şekillendiği dünya çapındaki toplumsal ilişkilerin yoğunlaşması artmaktadır.
5. Bilim, teknoloji ve sanat alanındaki yeni buluş, yeni gelişmelerin toplum tabanına yayılımını sağlamaktadır.
6. Globalleşme ile ticari aktiviteler ve global ekonominin ortaya çıkardığı fırsatlar artmaktadır.
7. Globalleşme ile coğrafi, teknolojik, kanuni engellerle kısıtlanmış, üretim, alım-satım, faaliyetleri pratik hale gelmektedir.
8. Globalleşme, ideolojik ayrımlara dayalı kutuplaşmayı engellemektedir.
9. Bilim alanındaki tekelin, istibdadın sona ermesi ve klasik hiyerarşinin zayıflamasını sağlamaktadır.

Globalleşme süreci, sağladığı birçok faydaya mukabil belirli güçleri, hayat tarzlarını ve sektörleri geliştirirken bazılarına da hayat hakkı tanımıyor. Bu süreç daha çok gelişmiş ülkeler lehine, az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin aleyhine işlemektedir.

#### **Globalleşmenin zararları:**

1. Gelişmiş ülkeler, az gelişmiş ülkelere karşı globalleşmeyi kullanılırken, rakip ülkelere karşı entegrasyonlar kurmaktadır.
2. Dünyayı kültür, sosyal, siyasi olarak bütünleştirip homojenleştirerek zenginlik olan farklılıkları geriletmektedir.
3. Ülkeler arası ilişkileri dost-düşman ülke ayrımından 'mütekabiliyet (karşılıklı)' esaslı bir ilişkiyi getirmiştir.
4. Sermayenin globalleşmesi devlet egemenliğini zayıflatarak millî menfaatleri ötelemektedir.
5. Uluslararası kuruluşlar global bağların yoğunlaşmasını sağlayarak millî devletlerin karar alma süreçlerini zayıflatmaktadır.
6. Yerelde birbirleriyle savaşan güçler amaçlarını evrensellemek için dünya üzerinde teröre başvurumaktadırlar.
7. Global gelişime ayak uyduramayan toplumlar kültürlerini kaybederek, kapitalist kültüre mahkûm olmaktadır.
8. Bilim, teknoloji, iletişim ve ulaşımında global gelişim beraberinde ekolojik dengeyi bozacak gelişmeleri de getirmektedir.
9. Globalleşme ile artan aşırı tüketim dünyanın ekolojik dengesini bozarak global salgın hastalıklarının ortaya çıkarmaktadır.

Sosyal hayatı koruyan düzenin temel şartı insan tabakaları arasında boşluk kalmamasıdır. Üst kısmın alt kısımdan, zengin tabakanın fakara ile arasındaki irtibatı koparacak derecede uzaklaşmamalıdır. İslam toplumlarında bu tabakalar arasındaki bağı tesis eden zekât ve yardımlaşmadır. Hâlbuki zekâtın farz oluşu ile faizin haram oluşuna riayet edilmediğinde tabakalar arası gerginleşir, aradaki bağ kesilir. Tüm dünyaya zoraki hükmeden ve insan hayatını etkileyen kapitalist sistemin aşırılıklar üretici ve tüketiciler tarafından dizginlenmelidir. Global sorumsuzluk ve ihmaller global riskleri getirerek insanları olumsuz etkiliyor

#### **Global riskler:**

1. İnsan hakları ihlalleri, toplumsal istikrarsızlıklar, kutuplaşmalar, terör saldırıları ve devletlerarası çatışmalar,
2. Millî yönetim zafiyetiyle kişi, işletme ve devletleri ödeme güçleri üzerinde borçlandırarak köleleştirme,
3. Ekonomik krizler, işsizlik ve kredi-borç-faiz tuzağı,
4. Çevre sorunları, iklim değişikliği, kuraklığa karşı duyarsızlık, susuzluk ve kıtlık,
5. Enerji fiyatının aşırı yükselmesi, GDO (Genetiği Değiştirilmiş Organizma)'lu gıdalar,
6. Nükleer ve biyolojik savaş ile iç ve dış göçlerin artışı,
7. Siber saldırılar, dijital faşizm, anarşinin globalleşmesi, gıda milliyetçiliği ve pandemi,
8. Yapay zekâda kontrolsüz gelişim ve sosyal medyanın tekelleşmesidir.

Globalleşmenin ekonomik yönünde; ülkeler arası ürünlerin serbest dolaşımını kısıtlayan teknik düzenlemelerin uyumlaştırılması ortak teknik şartnameler veya standartlar 1980'lerin temel konusu iken 1990'lar sonrası ürünlerin sahip olması gereken temel kuralların tespiti usulü benimsenmiş, ürünlerin, fiziki özelliklerini belirleme ve sınırlama yerine; yaralamaması, kör etmemesi, zehirlememesi gerektiği ile ilgili temel kurallar getirilmiştir. **Serbest dolaşım kuralıyla**, bir ülkede kanunlara uygun üretilen ve piyasaya sunulan ürünlerin serbest dolaşıma sahip olup, ihraç veya ithal edildiğinde başka sınırlamalara maruz bırakılmadan pazara sunulabilmeyi sağlayan **serbest ve çoklu ticaret sistemi** tüm ülkelerin menfaatine uygun düzenlenmeli ve çıkacak anlaşmazlıklar Dünya Ticaret Organizasyonu çözümlenmelidir. Bazı ülkelerin dış ticarete uyguladığı aşırı korumacılık ülkeler arasındaki dış ticaret dengesini bozmaktadır.

Kapitalistler asıl amaçlarını gizleyerek yaptıkları stratejik anlaşmalar, sürekli tehdit üretmesi ve komplo (gizlice yürütülen

herhangi bir plan, iş) teorileri, ülkeleri eksen değiştirip farklı aktörlerle harekete yöneltmektedir. Jeopolitik yapının gereği stratejik ve ekonomik gerçekleri dikkate alarak milletlerarası ilişkileri regülasyon (düzenleme) için ülkeler yeni ittifaklarla manevra alanlarını genişletirler. Millî güvenlik stratejisi ve millî menfaatleri gözeten, eşit ortaklar anlayışıyla yeni ekonomik alan arayışı Avrasya birliği, Şangay organizasyonları Rusya ve Çin ekseninde yeni yönelişlerden olan **Bir Kuşak Bir Yol (One Belt One Road / OBOR) Projesi**; Asya-Avrupa hattında ekonomiler arasında ulaştırma altyapısı, ticaret ve yatırım bağlantısı kuran Çin'in bir projesidir. Global kapsama ulaşan projenin kara ve denizden iki uluslararası ticaret yolu bulunuyor; kuşak kısmı İpek Yolu Ekonomik Kuşağı ve yol kısmı Deniz İpek Yolu Kuşağı ile Orta Çin'den başlayan ve Moskova, Rotterdam üzerinden Venedik'e uzanan karayolu, demiryolu, petrol, gaz boru hatları ve diğer altyapı projelerinden oluşan bir kara ulaştırma ağıdır. Projede, tek rota yerine, Asya-Avrupa yönünde kara köprülerinden oluşan koridorlar planlanıyor.

Uluslararası ilişkiler disiplininin iki temel teorisinden birisi "realizm" diğeri ise "idealizm" dir. **Realizm**; uluslararası sistemde güç ve çıkar ilişkisinin temel olduğu, güvenliği sağlamada güce gerek duyulduğu, güç ile güvenlik sağlanarak saldırılara, tehditlere karşı savunmacı ve caydırıcı teoridir. **İdealizm** ise uluslararası barış ve hukuku esas alan, güvenlik, anlaşmalar, kuruluşlar, kural ve politikalarıyla "hepimiz birimiz-birimiz hepimiz için" anlayışında "kolektif güvenlik"le sağlama teorisidir.

Ülkeler bazen sanayilerini korumak için gümrük tarifeleri, kotalar gibi yollarla ithal ürünlere çeşitli kısıtlamalar, yeni standartları kalkan olarak kullanırlar ve bazen de tamamen yasaklamak için ambargo korurlar. Uygulanan aşırı korumacılık, ülkelerarası dış ticaret dengesini bozar ve ileri aşamada ticari ihtilafları ve peşinden ticaret savaşlarını getirir. **Korumacılık**; bir ülkenin yerli üreticisinin dış rekabet karşısında korunmasını, himayesini savunan dış ticaret politikası, **ticaret savaşları** ise ülkelerin birbirlerine uyguladıkları ticari tarifeler sonucu ortaya çıkan anlaşmazlık, uyuşmazlık ve çatışmalardır. Korumacılığın etki alanı genişlediğinde tepkinin bir davranışa aynı veya benzeri ile karşılığı olan mukabele-i bilmisile (misilleme) dönüşür.

Geçmişten günümüze globalleşme hareketleri ile beraber değişik ülkelerin bölgesel bir blok içinde ticareti serbestleştirici politikalar izleyerek ekonomik birlikler oluşturma eğilimi olarak ifade edilebilen **bölgeselleşme hareketleri** ortaya çıkmaktadır.

Dünyanın tek kutupluluktan kurtulup çok kutupluluğa geçtiği dönemde vizyoner bir bakışla stratejik bağımsızlık ve jeopolitik menfaatler için birden çok işbirliği, açık kapı politikası, duruma göre sert, yumuşak veya akıllı güç, sağduyulu üslup, esnek ve sakin kamu diplomasisi askeri güçle desteklemelidir. Kardeş, komşu ve dost ülkelerle siyasi, ekonomik ve ticari ilişkiler **kazan kazan (win win)** yerine rıza ile yönetilmelidir.

Gelişime bağlı üretim artışları ve bu ürünler için yeni pazarlar bulma fikri ülkelerin pazarlarını dünya ölçeğinde büyütme isteklerini artırmıştır. Bir ülkenin, ürünlerinin ulaştığı ülkelere, kültürü de girer; kültür teknolojiyi, teknoloji de ekonomiyi yönlendirir. Türkiye'nin gönül coğrafyasında Müslümanların genç nüfusu dış ticaret ve entegrasyonda büyük bir avantajdır.

Globalleşme sürecindeki gelişmeler sonucu global işletmeler strateji oluştururken dünyayı tek bir pazar olarak ele alırlar. **İşletmelerin globalleşmesi**; işletmelerin faaliyet alanlarını ulusal sınırlar dışına taşıyarak işlerini dünya yönelimli planlayarak uygulamasıdır. Global ekonomide rekabet avantajı sağlamak isteyen işletmeler, sınır ötesi işletmeciliğe katılarak gerekli bilgi ve yetenekleri elde ederler. Globalleşme, işletmelerin büyüme ve daha fazla kâr elde etmesi için pek çok fırsat sunar. Hızla oluşturulmaya çalışılan tek dünya tipi tüketici ihtiyaçlarını karşılama isteği işletmeleri global faaliyet yürütmeye zorlamaktadır.

İşletmeler birçok sebepten dolayı globalleşirler. **İşletmelerin globalleşme nedenleri**; (1) müşterilerin ortak ihtiyaçları, (2) global müşteriler, (3) global kanallar, (4) global ölçek ekonomileri, (5) uygun lojistik, (6) enformasyon teknolojisi, (7) kamu politikaları ile transfer edilebilir rekabetçi avantaj ve (8) faktörlerin değerlendirilmesidir. Rekabetçi globalleşme, rekabetçi avantajın transferiyle ortaya çıkar. İşletme diğer ülkelere rekabetçi avantaj ortaya koyarsa, rakipler de global strateji geliştirirler.

Globalleşmenin getirdiği rekabet şartları "**iç pazar**" ve "**dış pazar**" ayrımını kaldırarak yerini "**ortak pazar**" ve "**dünya tüketicisi**" kavramını getirmiştir. Ülkeler arası sınırların kalmasıyla üretim faktörleri serbest dolaşımında ülkeden ülkeye geçebilmekte, gümrük vergisi, kota, ambargo, boykot ve damping gibi düzenlemeler pek faydalı olmamaktadır.

İşletmeler kuruluş ve faaliyet açısından ulusal ve global olmasıyla farklılık taşır. **Ulusal işletme**; belirli bir ülkede faaliyet yürüten ve ona uygun yapı oluşturan işletmedir. **Global işletme**; nispeten daha düşük maliyetle bütün dünyayı tek bir unsur görüp hareket eden, aynı ürünü aynı yolla her yerde üreten / pazarlayan, global ağlarla faaliyet yürüten işletmedir. **Global doğan işletme** ise kuruluşunda global işletmeciliğe girişen ve hızla yabancı pazarlara açılan işletmedir. Global işletme ihracat, dış yatırım, lisans anlaşmalarıyla tüm faaliyetlerini ulusal sınırlar dışında uluslararası yürüterek **global değer zinciri** oluşturur.

Ticaretin globalleşmesi ile global pazarlar doğmuş ve işletmeler için bu pazarlara girmek önemli olmuştur. Bu gelişimi yakalamak için üniversiteler, yerel ve globali doğru sentezleyerek belirli bir konu, bir tema etrafında çalışmalar yapmalıdır. İşletme, korunan iç piyasa dışına çıkması, dinamik rekabetle karşılaşması, ürünlerini yenileyerek verimli hale getirmesi iç pazardaki rakiplerinin önüne geçirir. Global işletmeler, kâr ve cirolarının büyük kısmını ülke dışı faaliyetlerinden sağlıyorlar.

#### **İşletmeleri global pazarlara yönelten nedenler:**

1. Ürün hayat seyrini uzatmak, satış ve kârlarını arttırmak,
2. İç pazara olan bağımlılığı azaltmak ve dünya pazarlarından pay almak,
3. Pazar dalgalanmalarını dengede tutmak ve fazla üretim kapasitesini kullanarak istihdam oluşturmak,
4. Rekabet gücünü arttırmak, yerel rekabetten kaçmak ve işletmeyi geleceğe hazırlamak,
5. Ülkeye döviz girdisi sağlamak ve siyasi etkinliğini arttırmak,
6. Dış pazarlardaki vergi ve diğer teşvik avantajlarından faydalanmak,
7. Uzmanlık, karşılaştırmalı üstünlük ve mutlak üstünlükten faydalanmaktır.



Hız, maliyet düşürme, standardizasyon, faaliyetleri dağıtma gibi faydalar sağlayan globalleşme süreçleri; işletme amacı, faaliyet konusu, yönetim anlayışı ve büyüklüğü gibi faktörler çerçevesinde farklı aşamalardan geçerek gerçekleşir.

### **İşletmelerin globalleşme aşamaları:**

1. İç pazarlama aşaması,
2. İhracat öncesi hazırlık aşaması,
3. İhracatta tecrübe katılımı aşaması,
4. İhracata aktif katılım aşaması,
5. İhracata yoğun katılım aşaması,

İşletmenin globalleşmesiyle ilgili; Uppsala, yenilik, global ağ gibi farklı model ve teoriler geliştirilmiştir.

Global değer zincirinin bir parçası olarak hem ana hem de diğer ülkelerdeki uluslararası işletmelere çeşitli lojistik (ürünlerin fiziki hareketi) ve pazarlama hizmetleri (reklam, satış, müşteri hizmetleri) sunan uzmanlaşmış **global aracı ve kolaylaştırıcı kişi veya işletmeler** vardır. Bunların çoğu ihracatçı bir işletme için bağımsız bir yabancı dağıtımçıya güvenmek ve yabancı pazarlara girmenin düşük maliyetli yoludur. Aracının yerel pazar bilgisi bağlantı ve hizmetleri, global işletmecilikte tecrübesiz veya pazarlama faaliyetlerini tek başına yürütmek için çok küçük olan ihracatçılara büyük destek sunarlar.

### **I. Global işletmecilikte aracı işletmeler:**

**1. Yabancı Pazardaki Aracılar:** Pazar araştırması yapma, ürünleri ticari gösterilerde sergileme, yerel taşımacılığı ayarlama ve gümrüklerden ürün çekme gibi uluslararası işletmelere çeşitli lojistik ve pazarlama hizmetleri sunan uzmanlaşmış işletmeler:

**a. Yabancı dağıtımçı;** ihracatçının ürünü satın alan ve depolama, satış, teşvik ve satış sonrası pazarlama hizmetlerini yürüten ve ihracatçının ismiyle ihracatçının ürünlerini ulusal bir pazar veya bir bölgede dağıtan yabancı pazardaki aracıdır.

**b. İmalatçı temsilcisi;** belli bir ülke veya bölgede ihracatçıyı temsil etmek ve ihracatçının ürünlerini satmak üzere onunla anlaşan ve acenteye göre daha fazla güce sahip olan aracıdır.

**c. Acente;** global işletmecilik işlerinde ürünleri satın alma ve satma amaçlı siparişleri bir komisyon karşılığı yürüten aracıdır.

**2. Ana Ülkedeki Aracılar:** Ana ülkede faaliyet yürüten aracı işletmeler global ticaretin karmaşasını en aza indirmeyi tercih eden ihracatçılar için ticaret şirketi ve ihracat yönetim şirketi olarak işletmelerin ürünlerini ithalat ve ihracatına aracı olurlar:

**a. Ticaret şirketi;** çeşitli işletmelerin ürünlerini ithal ve ihracatına girişen, bunlara sahip olmadan kâr payıyla alan aracı işletme.

**b. İhracat yönetim şirketi;** dış pazarda kendi ihracatını yapamayan işletmelere ihracat imkanı sunan şirket modelidir.

**3. İnternetteki Aracılar:** Müşterinin çok sayıda işletmeden toplanan ürünleri araştırıp, karşılaştırarak satın alabileceği dijital pazarlar kuran aracı kurumlardır.

### **II. Global işletmecilikteki kolaylaştırıcı işletmeler:**

İşletmeye globalleşme ve dış pazarda yardımcı olan, işi verimli ve zamanında gerçekleştirmeyi sağlayan bağımsız işletmeler:

**1. Lojistik hizmet sağlayıcısı;** uluslararası işletme için ürünlerin fiziki dağıtım ve depolanmasını düzenleyen ve ürünlerin ilk hareket noktası ile tüketim noktası arasındaki bilgisini koordine eden kolaylaştırıcı bir kişi veya işletmedir.

**2. Yük iletilicisi;** ihracatçı işletmeler adına uluslararası nakliye düzenleyen taşıma yöntemleri, dış ticaret için gereken belgeler ile ana ve yabancı ülkelerdeki ihracat kural ve düzenlemeler üzerinde uzmanlaşmış kolaylaştırıcı bir kişi veya işletmedir.

**3. Gümrük komisyoncusu;** ithalatçı işletme adına gümrükten ürün çeken uzmanlaşmış kolaylaştırıcı kişi veya işletmedir.

İşletmeleri global pazara yönelten faktörler işletme içinden veya dışından kaynaklanabilir. İşletme, içinde bulunduğu ülke ve pazarın olumsuz etkilerinden veya dış pazardaki avantaj sebebiyle, atıl kapasiteyi kullanarak sağladıkları üretim artışı veya dış pazarlara yönelik üretim için yeni yatırımlar yaparlar. Bu sebeple, hedef dış pazarlar çok yönlü olarak analiz edilmelidir.

Dış pazar alternatiflerini değerlendirmede piyasa potansiyeli, rekabet yoğunluğu, kanuni, siyasi çevre, sosyal ve kültürel etkenler analiz edilir. Sonra, belli bir pazarda faaliyet göstermenin maliyet, fayda ve riski analiz edilerek pazar seçimi yapılır.

**Hedef dış pazar seçiminde temel ölçüler;** (1) ekonomik gelişmişlik, (2) coğrafi yakınlık, (3) siyasi istikrar, (4) kanuni mevzuatın yabancı sermayeyi koruma durumu ve (5) ülke halkının yabancı ürün ve sermayeye karşı tutumudur.

Ekonomilerin başarısı büyük oranda dünya ekonomisiyle bütünleşme ile gerçekleşir; bu da ancak global pazarlama ile sağlanır. Dünya pazarlarına açılıp ürün sunmak global ticari uygulamalarla değil, global pazarlama yolu ile mümkündür. Serbest piyasa şartları tek tip tüketiciyi hedef almakta ve tüm uygulamalar ona göre konumlanmaktadır.

**. Global pazarlama:** Bir işletmenin global müşterilerin ne istediklerini anlayıp bulup, bu ihtiyaçları kendi ülkesi ve yabancı ülkedeki rakiplerinden daha iyi tatmin etmek için tüm pazarlama faaliyetlerini koordine ile elde ettiği bilgiyi faaliyet yürüttüğü ülkelere uyarlayarak rekabet üstünlüğü sağlamadır. Hedef, ülke dışı pazarlar olduğunda, buraların ihtiyaçlarını tespit edip uygun şekilde karşılama isteği yeni pazarlar ve buraya uygun yeni ürünler geliştirilir, reklam ve tanıtım ile kalıcı yerleşilebilir.

Global pazara girmek isteyen işletmeler, önce global ticaret sistemini öğrenmelidir. Dünyada hiçbir ülke tüm ihtiyaçlarını tek başına karşılayabilecek miktarda kaynağa sahip olmadığı ve coğrafyanın ülkelere sağladığı avantaj ve olumsuzluklara bağlı olarak mutlaka başka ülkelere mal ve hizmet satın almak durumundadır. Ülkeler fazla olan ürünlerini satmak ve eksik olan ürünleri ise başka ülkelere satın almak zorunda olmaları global ticareti başlatır.

Yaşanan gelişim, zamanla toplumsal ve ekonomik hayatı etkilemesiyle iki yönlü bir değişimi getirmiştir. Bunlardan ilki bütünleşme ve tek bir dünya olmayı gerçekleştirmek için ülkeler arası gümrük tarife ve ticari kısıtlamaları azaltma ve kaldırmayı öngören GATT anlaşması, diğeri ise birbiri ile siyasi, ekonomik ve coğrafi açıdan benzer ülkeler arası ticareti serbestleştirecek ekonomik entegrasyon olan bölgeselleşmedir.

. **Entegrasyon:** Uyum ve bir araya gelebilme, bütünleşmedir. Birbirine zıt gibi gözükken globalleşme ve bölgeselleşme, aslında birbirini tamamlar.

. **Bölgeselleşme:** Sınırları idari, ekonomik birliğe, toprak, iklim ve bitki özelliklerinin benzerliğine veya üzerinde yaşayan insanların aynı soydan olmalarına göre belirlenen toprak parçasıdır.

Ekonomik entegrasyon, kuran blokların genişlemesi, gittikçe daha fazla ülkenin ekonomi alanındaki kapasitelerini birleştirmeleri, ancak blok dışına karşı kendi ortak ticari kurallarını koyarak kendilerini korumaları hem globalleşmeyi hem de bölgeselleşmeyi bir arada sağlamaktadır. Gelişimin yakalanabilmesi için yerelin ve globalin doğru şekilde sentezlenmesi gerekir.

Globalleşme sağladığı etki dünyada eşit oranda değil; üretim ve tüketim açısından belirli bölgelerde yoğunlaşmaktadır.

## 2.2. Dış Ticaret ve Bileşenleri

Ülkeler kendilerinde fazla olan ürünleri satıp eksik olanları başka ülkelerden satın almak durumu dış ticareti başlatır.

Ülkeler; iktisadi kalkınmayı ve ödemeler dengesini sağlamak ve sosyal etkenler gibi nedenlerle dış ticarete yönelirler.

**Ticaret;** üretilen ürünlerin belirli bir ücret karşılığı nihai kullanıcılara ulaştırılmasını sağlayan alım-satım faaliyeti, **dış ticaret** ise ürünlerin ve sermayenin millî sınırlar dışına çıkışı ile ilgili dünya genelinde ürünlerin alışverişini kapsar. Artan hürriyetler, yeni teknolojiler sınır ötesi e-ticareti ifade eden global e-ticarette buna bağlı olarak gelişmektedir. Ülkelerin birbiriyle yaptıkları ithalat ve ihracat toplamına **global ticaret** denir. Dünyada hiçbir ülke tüm ihtiyaçlarını tek başına karşılayabilecek kaynağa sahip olmadığı için başka ülkelerden ürün satın almak zorundadır. Ticaretin esası ve ruhu emniyettir ve karşılıklı bağlılıktır.

Bir ülkenin refah seviyesinin yüksekliği ve global ilişkilerde etkinliği ekonomisinin büyüklüğü ve gücüyle doğrudan bağlantılıdır. Ekonomiler arasındaki rekabet, maliyetleri düşürme ve verimliliği artırma yarışına dönüştüğü günümüzde ülkelerin sahip oldukları teknoloji, tabii kaynaklar, eğitilmiş nüfus, bazı ürünleri başka ürünlerden daha verimli üretmelerini sağlar. Ülkeler avantajlı oldukları alanlara yönelerek buradan elde edecekleri ihracat geliri ile de dezavantajlı olduğu ürünleri ithal etmeleri menfaatlerindedir. Zamanla yapısal gelişim sonu dezavantajlı üründe avantajlı hale de gelmesi mümkündür.

İşletme global pazarlamaya; içinde buldukları ülke ve pazarın olumsuz etkileri veya dış pazardaki cezbedici olaylar sebebiyle, ya âtil kapasitelerini kullanarak üretim artışı veya dış pazara yönelik üretim yapmak üzere yeni yatırımlar yaparlar.

Ekonomik kalkınma seviyesi ile dış ticaret dengeleri doğrudan ilişkilidir. Ekonomik kalkınmanın temelinde kişi başına düşen millî gelir oranının yüksekliği vardır. Yüksek millî gelire sahip olmanın yollarından biri ihracatı artırmaktır. Dış ülkelerle ürün ve sermaye ticaretini kapsayan dış ticaretin boyutlarını kavramak için bileşenleri olan ithalat ve ihracat kavramlarına bakılmalıdır.

. **İthalat:** Bir ülkedeki özel ve tüzel kişiler tarafından diğer ülkelerde üretilmiş mal ve hizmetlerin satın alınması, dış ülkelerden mal ve hizmet girişini ifade eder.

. **İhracat:** Bir ülke sınırları dâhilinde serbest dolaşımda bulunan (bu ülkede yetişen, üretilen veya başka ülkelerden ithal edilmiş) mal ve hizmetlerin başka ülkelere satılması ve gönderilmesini ifade eder.

. **Dış ticaret politikası:** Dış ticareti kısıtlamak ve / veya teşvik etmek için yapılan düzenlemelerdir.

Ticaret, iç ve dış ticaret olarak ikiye ayrılır. Ticari faaliyeti dünya ölçeğinde yürütülmesi **dış ticaret** denir; iç ticaretten farkı, dövizle yapılır, gümrük tarifeleri, kotalar ve döviz kontrolüne tabidir. Ülkeler arası ürünlerin serbest dolaşımını kısıtlayan teknik düzenlemelerin uyumlaştırılması ortak teknik şartnameler veya standartlar 1980'lerin konusu iken 1990'lar sonrası bunlar yerine ürünlerin sahip olması gereken temel kuralların tespiti usulü benimsenmiş; ürünlerin ölçüsü, rengi, kokusu gibi fiziki özellik yerine, yaralamama, kör etmeme, zehirlenmesi gerektiği ile ilgili temel kurallar benimseniyor.

### İthalat çeşitleri:

1. **Akreditipli ithalat:** Alıcı, ürünün sevkinden önce bir banka aracılığıyla satıcının bulunduğu yerdeki bankası nezdinde ürünün sevk belgesinin teslimi karşılığında ödenmek üzere kredi açtırmasıdır.

2. **Ürün karşılığı ithalat:** Ürünün gümrükleme işlemi sonrası bedelini ödeyerek belgenin çekilmesi ile gerçekleşen ithalat.

3. **Bedelsiz ithalat:** Gümrük vergisi olmaksızın ülkeye sokulan ürünler (özel eşyalar, hediyeler vb.).

4. **Belge karşılığı ithalat:** Ürünün gelmiş olma şartı aranmaksızın, ürünün ithalat yapılan ülkeden yola çıkarılmış olduğunu gösteren belgenin bedelini ödeyerek bankadan belge alınması ile gerçekleştirilen ithalattır.

5. **Kredili ithalat:** Bedeli daha sonra ödenmek üzere yapılan vadeli ithalat.

6. **Geçici kabullü ithalat:** İhraç etme amacıyla yapılan ithalat.

7. **Ankonsinyasyon ithalat:** Satış yapılması ve belirli bir vade sonu ürün bedelinin transfer edilmesi şartıyla yapılan ithalattır. İhracat, bir malın veya değerinin yürürlükteki ihracat mevzuatı ile gümrük mevzuatına uygun şekilde fiili ihracatının yapılması ve kambiyo mevzuatına göre bedelinin (bedelsiz ihracat hariç) ülkeye getirilmesidir. İşletme, üründe, üretim hattında, organizasyonda, yatırımlarında asgari düzeyde değişikliği gerektiren bir dışa açılma strateji olarak düşük maliyet ve minimum risk gibi avantajları yanı sıra global aktivitelerini sürdürmede ürünün ve pazarlama çalışmalarının yetersiz kalması dezavantajdır.

Hükümetler kambiyo rejimi ile dış ticareti yönlendirirler. **Kambiyo rejimi;** bir ülkenin dış ticareti ile ilgili yapılan ödeme ve tahsilat işlemleri ile genel döviz giriş ve çıkışlarına uygulanan kur politikalarıdır. **Kambiyo (sermaye hareketleri) kontrolü** ise, bir ekonomide, dövizin ülkeye girişinde, çıkışında ve/veya ülke sınırları içinde işlemlerine çeşitli sınırlamalar getirmektir.

İhracat, doğrudan ve dolaylı olarak yapılabilir. **Doğrudan ihracat;** işletmenin ürünlerini dış pazara dolaysız, aracı olmadan ulaştırmasıdır. **Dolaylı ihracat** ise kendi ülkesinde faaliyet gösteren muhtelif araçlar vasıtasıyla ihracat yapmasını ifade eder.

**İhracat çeşitleri;** (1) serbest ihracat, (2) kayda bağlı ihracat, (3) kredili ihracat, (4) konsinye ihracat, (5) transit ticaret, (6) bedelsiz ihracat, (7) takas veya bağlı muamele yoluyla yapılacak ihracat, (8) ticari kiralama yoluyla yapılacak ihracat, (9) ithal

edilmiş ürünlerin ihracı, (10) serbest bölgelere yapılacak ihracat ve (11) sınır ticareti ve bavul ticareti kapsamında yapılan ihracat.

Bir ülkenin ekonomik ilişkilerinin önemli bir bölümünün, dış ticaret istatistiklerinde gözlemlenmesi mümkündür. Dış ticarete en önemli göstergeler, dış ticaret açığı ve dış ticaret hacmi rakamlarıdır. İthalatın ihracattan fazla olması halinde **dış ticaret açığından**, az olması halinde ise **dış ticaret fazlasından** söz edilir.

### Ülkeler için dış ticaret hacmi, dış ticaret dengesi ve dış ticaret hadleri önemli göstergelerdir:

**1. Dış ticaret hacmi;** bir ülkenin belirli bir dönemde gerçekleştirdiği ihracat ve ithalat rakamlarının toplamıdır.

**2. Dış ticaret dengesi;** bir ülkede belirli bir dönemde gerçekleştirilen ihracat ile ithalat arasındaki farkı gösteren dengedir.

**3. Dış ticaret hadleri;** ihracat fiyat endeksinin, ithalat fiyat endeksine bölümünün 100 ile çarpımından elde edilen değer 100'den büyük ise ihracatçı ülke bakımından, ihracat fiyatlarındaki değişimin ithalat fiyatlarındaki değişime göre daha yüksek, diğer halde daha küçük olduğunu gösterir. Bu veriler, ülkenin dış ticareten ne oranda kazançlı olduğunu gösterir.

Bir ülkenin ekonomik ilişkilerinin önemli bir bölümü, dış ticaret istatistiklerinden görülür. Dış ticarete temel göstergeler, dış ticaret açığı ve dış ticaret hacmi rakamıdır. İthalatın ihracattan fazlası dış ticaret açığını, az olması ise dış ticaret fazlasını gösterir.

Global ticarete geçerli tek rezerv para olan ABD Dolarının silah olarak kullanmanın getireceği kur farklılıklarından zarar görmemek için ülkeler, İkili Para Takası (Swap) Değiş / Tokuş Anlaşması yaparlar. **Swap;** finans piyasalarında iki tarafın belirli bir zaman diliminde yükümlülüklerine bağlı olarak faiz ödemeleri ve döviz cinsinin karşılıklı değiştirildiği takas sözleşmesidir. Swapla, iki ülke arası yerel paralarıyla yapılan ticareti kolaylaştırmak ve rezervlerini güçlendirerek finansal istikrar desteklenir.

Bir ülkede kanunlara uygun üretilen ve piyasaya sunulan ürünlerin serbest dolaşıma sahip olup, ihraç veya ithal edildiğinde başka sınırlamalar olmadan serbestçe pazara sunulabilme **serbest dolaşımda temel kuraldır**. Serbest ve çoklu ticaret sistemi tüm ülkelerin menfaatine uygun düzenlenmeli ve anlaşmazlıklar Dünya Ticaret Organizasyonu ile çözümlenmelidir. Ülkeler arası farklılıkları fırsata dönüştürme, yıkıcı rekabet yerine ticari tamamlayıcılığı esas alan uygulamalar serbest dolaşımı kolaylaştırır.

Dış ticarete uyguladığı aşırı korumacılık ülkeler arası dış ticaret dengesini bozar, ileri boyutu ithalat ve ihracata kısıtlama, engelleme, yasaklama, yaptırımlara, ticari ihtilaflara ve peşinden ticaret savaşlarına yol açabilir. **Korumacılık;** bir ülkenin yerli üreticisinin dış rekabet karşısında korunmasını, himayesini savunan görüşlere dayanan dış ticaret siyasetidir. **Ticaret savaşları** ise iki veya daha çok ülkenin birbirilerine karşı uyguladıkları ticari tarifelerle ortaya çıkan anlaşmazlık, uyuşmazlık, ayrılık ve çatışmalardır. Korumacılığın etki alanı genişlediğinde tepkinin bir davranışa aynıyla veya benzeri ile karşılığı, zalimane bir kaide olan mukabele-i bilmisile döner. Bu da ülkeler arasındaki ticari ihtilafları ve sonrasında ticari savaşları artırır.

Gelişime bağlı üretim artışları ve bu ürünler için yeni pazarlar bulma düşüncesi ülkelerin pazarlarını dünya ölçeğinde büyüme istekleri artmıştır. Bir ülkenin ürünlerinin ulaştığı ülkelere, o ülkenin kültürü de giriyor ve böylece kültür teknolojiyi, teknoloji de ekonomiyi yönlendiriyor. Türkiye, gönül coğrafyasında Müslümanların yaşadığı alanın genişliği ve genç nüfusu dış ticaret ve entegrasyonda önemli avantajlar sağlamaktadır.

Dünyadaki sosyal ve ekonomik eşitsizliğin temelinde; adil olmayan ticari uygulamalar, para üzerinden para manipülasyonu (yönlendirme / düzenbazlık / sahtekârlık / iğfal / kandırma / uyutma / alâvere / entrika), bilimin endüstri hâkimiyetine girmesi, ülkelerin borçlarını ödeme güçlerinin üzerine çıkarmaları, bankaların belirli bir ölçekten fazla büyümelerine izin verilmesi, liberal ve devlet kapitalizminin ahlaki olmayan uygulamaları, maharet ve liyakatten mahrum yönetici zümresinin yönetim gücünü elinde tutması, 193 ülkeden oluşan Birleşmiş Milletlere bağlı kuruluşların etkili olamayışları gibi birçok sebep vardır.

Jeopolitik yapının gereği olan stratejik ve ekonomik gerçekleri dikkate alarak milletlerarası ilişkileri regülasyon (düzenleme) için ülkeler, her hâlikârda yeni ittifaklarla manevra alanlarını genişletirler. Millî güvenlik stratejisi ve millî menfaatleri gözetken, eşit ortaklar anlayışı ile yeni bir ekonomik alan arayışları kalkınmada bir manivela görevi görebilir. Avrasya birliği, Şangay organizasyonları Rusya ve Çin ekseninde yeni yönelişlerden olan **Bir Kuşak Bir Yol (One Belt One Road / OBOR) Projesi;** Asya-Avrupa hattında ekonomiler arasında ulaştırma altyapısı, ticaret ve yatırım bağlantısı kuran Çin'in bir projesidir. Global kapsama ulaşan projenin kara ve denizden iki uluslararası ticaret yolu bulunmaktadır; kuşak kısmı İpek Yolu Ekonomik Kuşağı ve yol kısmı Deniz İpek Yolu Kuşağı ile Orta Çin'den başlayan ve Moskova, Rotterdam üzerinden Venedik'e uzanan karayolu, demiryolu, petrol, gaz boru hatları ve diğer altyapı projelerinden oluşan bir kara ulaştırma ağlarıdır. Projede, tek rota yerine, Asya-Avrupa yönünde kara köprülerinden oluşan koridorlar planlanıyor.

Global güçler, hâkimiyetlerini sürdürmek ve kendilerine bağlamak için NLP (Nöro Linguistik Programlama, kişilerin hedeflerine ulaşmaları için "nörolojik programlarını" keşfedip kullanan tartışmalı psikolojik terapi / tedavi) tekniklerini kullanıyorlar. Bilimsel çalışmalarla; iklim değişikliği, kimyasal püskürtme, bio-terörle insan neslini azaltma, GDO (Genleri Değiştirilen Organizma)'lu ürün ve gen bombası gibi çalışmalar yürütüyorlar. Yanan-dönen, uçuk-kaçık fikirler, değişik komplolar, yalan beyanlar ve iddialar ile insanlığı zehirliyorlar. Sivil toplum kuruluşları veya açık toplum enstitüleri aracılığıyla toplumları gayr-i nizami psikolojik harp yöntemleriyle istedikleri yöne çevirebiliyorlar. Ahlaken çökertilen ve fazilet duygusundan yoksun bırakılan siyasetlere hükmeden kirliliğe kara paralar ile belirli fon ve bankalar üzerinden dönüştürerek, hâkimiyet kurmak istedikleri yere transfer ediyorlar. Son kullanım tarihi dolmuş klasik ekonomik teorilerle toplumları oyalarken, geliştirdikleri yeni teorilerle de sömürü düzenlerini kökleştirip yeni bir dünya düzeni kurmaya çalışmaktadırlar.

Manyetik bir kaymaya giren dünyanın buzul erimeleriyle yeni bir ekonomik bölge ve yeni ulaşım yollarının ortaya çıktığı **Arktika (Kuzey Kutup) Bölgesi**nde süren güç çatışmaları devam ediyor. Dünya kaynaklarını daha iyi sömürmek için nüfus seyreltme siyaseti yürütülüyor. Gıdalar üzerinde "Gıdayı yönetirseniz, insanları yönetirsiniz" anlayışı ile birlikte metafizik; beyin kontrolü, kara büyü ve cinleri kullanarak topladıkları istihbaratlar ile istedikleri ülke ve grupları kontrol etmektedirler. Bankalar

üzerinden sanal (siber) paralar ile nakitsiz para sistemi, nakitsiz bir toplum dizaynı ile millî paraları ortadan kaldırıp millîlik duygularını da köreltip, milliyetsiz, geleneksiz ve temelsiz bir toplum oluşturarak kendilerine amade bir dünya düzeni istiyorlar.

Sahra ve çölde yaşayanlar basit ve saf insanlar olduğundan, medenilerin medeniyet perdesi altında gizleyebildikleri hileleri, desiseleri bilmezler, gizleyemezler, her işleri merdanedir, kalpleri ve lisanları birdir. Bu sebeple sömürgeciler, zengin kaynaklara sahip coğrafyalarda asırlarca kardeşçe yaşayan toplumları entrikalarla çatıstırıyor. Konvansiyonel, nükleer, biyolojik ve kimyasal silah ticaretini artırmak için farklı yerlerde savaşlar çıkıyorlar. Göç politikaları ile nüfus hareketlerini kullanarak demografik işgal yapıyorlar. İki yüzlü ve kendine demokrat iktidar gücünün zehri ve sarhoşluğu ile hegemonya için ahlaktan uzak, entrikalı, oyun içinde oyunla “yeni dünya düzeni bir krizden doğar” safatasıyla ekonomik, siyasi ve biyolojik eşitsizliğe yol açıyorlar.

Global ölçekli ilişkilerde ülkeler, millî menfaatler ve milletlerarası hesaplar konusunda ellerinde bulunan farklı imkânları kullanarak karşı tarafa mesaj verirler. Diplomatik ilişkilerde kullanılan müteakabiliyet (mukabele-i bilmissil; kendine yapılanın aynıyla karşılık verme) sosyal ve ekonomik ilişkilerde de uygulanmaktadır. Ülkeler, siyasi bağımsızlığı pekiştiren ekonomik bağımsızlık ve kırılganlıktan kurtulmak için yerel kaynaklara yönelerek stratejik ürünlerde tedarik alanlarını çeşitlendirmeye gitmektedirler. Diplomatik misyon şefleri, diplomatik statülerini kullanarak, buldukları ülkelerle ilgili istihbarat bilgileri toplayıp işlerine müdahale edebilmekte. Türkiye, edilgen yapıdan etken bir yapıya geçerek dünyanın farklı sosyal ekonomik bölgeleri arasında bir köprü işlevi görmesiyle, ikili ve bölgesel düzeyde ticari ilişkileri geliştirme fırsatlarına sahiptir.

Yatırımcılar, şirketler ve finans kuruluşları ile dünya ülkeleri tarafından otorite kabul edilen; Moody’s, Standart&Poor’s ve Fitch gibi milletlerarası kredi derecelendirme kuruluşlarının analizleri ile verilen notlar, ülkeye olan yatırımı azaltan veya artıran bir güçleri vardır. Bunların, Türkiye’nin belirli kritik dönemlerde notunun düşürülmesi ekonomik değil, siyasi bir durumdur.

Ülkeler öz kaynaklarını hamasetten uzak, iyi değerlendirip demokrasilerini geliştirirlerse global kapitalist çetelere muhtaç olmazlar; spekülasyon iş yürüten şirket görünümü firmaların dünyayı hercümerç etmelerine engel olabilirler.

Satış, pazarlama zincirinin bir halkasını oluşturur, ihracat ve ithalat da global pazarlama çalışmalarının bir parçasıdır. Ülke içinde üretilen bir ürünün yurt dışına sevki ve karşılığı ülkeye uluslararası geçerli olan para / döviz girmesi ihracatı oluşturur.

### 2.3. Dış Ticarete Yönelme Nedenleri

Dünyada hiçbir ülke, tüm ihtiyaçlarını tek başına karşılayabilecek miktarda kaynağa sahip olamamasından dolayı başka ülkelerden mal ve hizmet satın alır ve bu da dış ticareti başlatır.

Teknoloji ve iletişimde yaşanan gelişmelerin ihracatta yaşanan temel zorluklardan olan mesafelerin önemini azaltması; dil farklılıklarının globalleşme ve bilgiye kolay ulaşım sayesinde artık küçük problemler haline gelmesi; ödemelerin internet, kablosuz bağlantılar veya online (çevirim içi) olarak daha hızlı yapılabilmesi ihracatçıları açısından bilgi çağının avantajları olarak nitelenebilir. Bununla birlikte internetin girişimci olan herkes için eşit imkânlar sunması bir dezavantaj olarak görünse de bir rekabet avantajı oluşturmaz. Bunun sebebi ise internetin herkesin kullanımına açık olmasıdır. Bu durum eşit şartlarda rekabet etmeyi sağlıyor, fakat diğer yandan kullanmayanlar için bir dezavantaj olduğu gerçeği göz ardı edilemez.

#### Dış ticareti açıklayan klasik teoriler:

1. Uzmanlaşma teorisi,
2. Mutlak üstünlük teorisi,
3. Karşılaştırmalı üstünlük teorisi,
4. Rekabetçi üstünlük teorisi.

#### Dış ticareti açıklayan modern teoriler:

1. Nispi yakınlık teorisi,
2. Karşılaştırmalı arz-talep teorisi,
3. Nitelikli iş gücü teorisi,
4. Karşılaştırmalı iktisadi büyüme oranı teorisi.

Ülkeler bu teoriler çerçevesinde; ithal ikamesine dayanan kalkınma stratejisi, ihracata dayanan iktisadi kalkınma stratejisi ve yatırım stratejisi gibi stratejilerden birini veya kısmi olarak kendine uyanı seçerek uygular.

#### Modern dış ticaret teorilerine göre ekonomik entegrasyonun üç temel etkisi vardır:

1. Yer Seçimi Etkisi; (1) Firma Yer Seçimi Teorisi, (2). Ekonomik Entegrasyon ve Sanayi Yığılması.

**2. Kaynak Dağılımı Etkisi;** (1) Artan Mal Çeşitliliği Etkisi, (2) Rekabet Yanlısı Etki, (3) Yeniden Yapılanma Etkisi ve (4) Piyasa Bütünlüğü Etkisi.

3. Büyüme Etkisi

Belirli bir ürün üzerinde uzmanlaşması ve o ürünü diğer ülkelerden daha ucuza üretmesi **uzmanlık kuralını;** bir ürünü diğer ülkelerden daha verimli üretebilme yeteneği mutlak üstünlüğü, bir ülke diğer ülkelerle karşılaştırdığında bir ürünü diğer ülkelere nazaran daha verimli ve düşük maliyette üretebiliyorsa **karşılaştırmalı üstünlüğü** gösterir. **Rekabetçi üstünlük** ise bir ülkenin rekabet konularında diğer ülkelere göre bir üründe üstün olmasını ifade eder.

Ticari uygulamalar içinde eşdeğerlilik, ürünlerin satılması, müşteri memnuniyetinin korunması ve sürdürülebilir bir ticaret oluşturma temel şarttır. Dış ticarete daha bol kaynaklara sahip olanlar, daha az kaynak sahibi olanlara göre **“karşılaştırmalı üstünlük”** oluşturabilir. Kaynaklara ulaşılabilirlik ve erişilebilirlik avantajlarının farklılığı serbest ve adil pazar şartlarını olumsuz etkiler. Bu adil ticaret hareketini getirmektedir.

Dış ticarete temel hedef ve dış ticarete yönelme nedenleriyle dış ticaretin amaçları devlet açısından yaklaşılacak bir konudur.

### **Dış ticaretin amaçları (devleti dış ticarete yönelten temel nedenler):**

1. Hazineye gelir kazandırarak ekonomik kalkınmayı sağlamak,
2. Dış ödemeler dengesini sağlamak,
3. Yurt içi fiyat istikrarının (piyasa) korunması,
4. Ülkenin sanayisini dış rekabetten koruma,
5. Dış ticaretteki tekelcilikten faydalanma,
6. Sosyal etkenler ve tüketicinin zevkleri,
7. Global ilişkilerin iyileştirilmesi,
8. Ürünlerin kalite ve kullanım farklılıkları,
9. Kendi kendine yeterli olma isteği (otarşi).

**Serbest ve adil pazar şartlarında rekabet;** (1) eşdeğerlilik, (2) ulaşılabilirlik ve (3) erişebilirlik şartlarını taşır. Ticarete modernleşme, zirai ekonomide geleneksel kurallara dayanan yapıdan eşdeğerlilik kuralına bağlı ticarete geçişi ifade eder. Üstünlük sağlamak için rakiplere karşı yürütülen yarışma etkinlikleri olan **rekabet;** iki veya daha çok güç, kuruluş, işletme, sistem, kişi veya grup arasında yer alabilir.

İhracat ve ithalat hareketlerinden oluşan dış ticareti kısıtlamak ve / veya teşvik etmek için yapılan düzenlemeler dış ticaret politikasını oluşturur ve bu siyaset dâhilinde dış ticaret işlemleri yürütülür. Gelişime bağlı üretim artışları ve bu ürünler için yeni pazarlar bulma düşüncesi ülkelerin pazarlarını dünya ölçeğinde büyüme istekleri artmıştır. Bir ülkenin ürünlerinin ulaştığı ülkelere, o ülkenin kültürü de giriyor ve böylece kültür teknolojiyi, teknoloji de ekonomiyi yönlendiriyor. Türkiye'nin gönül coğrafyasındaki Müslümanların yaşadığı geniş alan ve genç nüfus dış ticaret ve entegrasyonda önemli bir avantajdır.

Dünyadaki sosyal ve ekonomik eşitsizliğin temelinde; adil olmayan ticari uygulamalar, para üzerinden para manipülasyonu (yönlendirme / düzenbazlık / sahtekârlık / iğfal / kandırma / uyutma / entrika), bilimin endüstri hâkimiyetine girmesi, ülkelerin borçlarını ödeme güçlerinin üzerine çıkarmaları, bankaların belirli bir ölçekten fazla büyümelerine izin verilmesi, liberal ve devlet kapitalizminin ahlaki olmayan uygulamaları, maharet ve liyakatten mahrum yönetici zümresinin yönetim gücünü elinde tutması, 193 ülkeden oluşan Birleşmiş Milletlere bağlı kuruluşların etkili olamayışları gibi sebepler vardır.

Ülkeler, jeopolitik, stratejik ve ekonomik gerçeklerle global ilişkileri regülasyon (düzenleme) için yeni ittifaklarla manevra alanlarını genişletirler. Millî güvenlik stratejisi ve menfaatleri gözetken, eşit ortaklık ile yeni ekonomik alan arayışları kalkınmada kaldıraç olabilir. Avrasya birliği, Şangay organizasyonu, Rusya ve Çin ekseninde yeni yönelişleri belirtir.

Sömürgeciler, zengin kaynaklara sahip coğrafyalarda asırlarca kardeşçe yaşayan toplumları entrikalarla çatıştırıyor. Konvansiyonel (geleneksel), nükleer, biyolojik ve kimyasal silah ticaretini artırmak için değişik yerlerde savaşlar çıkarıyorlar. Global göç politikaları ile nüfus hareketlerini kullanarak demografik işgale yöneliyorlar. İki yüzlü ve sadece kendine demokrat sömürgeciler iktidar gücünün zehrine, sarhoşluğuna kapılarak hegemonyaları için ahlaktan uzak, entrikalarla oyun içinde oyunla “yeni dünya düzeni bir krizden doğar” safsatasıyla kriz çıkarıp ekonomik, siyasi ve biyolojik eşitsizliğe yol açıyorlar.

Global ölçekli ilişkilerde ülkeler, millî menfaatler ve milletlerarası hesaplar konusunda ellerinde bulunan farklı imkânları kullanarak karşı tarafa mesaj verirler. Diplomatik ilişkilerde kullanılan müteakabiliyet (mukabele-i bilmisil; kendine yapılanın aynıyla karşılık verme) sosyal ve ekonomik ilişkilerde de uygulanmaktadır. Ülkeler, siyasi bağımsızlığı pekiştiren ekonomik bağımsızlık ve kırılğınlıktan kurtulmak için yerel kaynaklara yönelerek stratejik ürünlerde tedarik alanlarını çeşitlendirmeye gitmektedirler. Diplomatik misyon şefleri, diplomatik statülerini kullanarak, buldukları ülkelerle ilgili istihbarat bilgileri toplayıp işlerine müdahale edebilmekteler. Türkiye, edilgen yapıdan etken bir yapıya geçerek dünyanın farklı sosyal ekonomik bölgeleri arasında bir köprü işlevi görmesiyle, ikili ve bölgesel düzeyde ticari ilişkileri geliştirme fırsatlarına sahiptir.

Global güçler, hâkimiyetlerini sürdürmek ve kendilerine bağlamak için NLP (Nöro Linguistik Programlama, kişilerin hedeflerine ulaşmaları için “nörolojik programlarını” keşfedip kullanan tartışmalı psikolojik terapi / tedavi) tekniklerini kullanıyorlar. Yanan-dönen, uçuk-kaçık fikirler, değişik komplolar, yalan beyanlar ve iddialar ile insanlığı zehirliyorlar. Sivil toplum kuruluşları veya açık toplum enstitüleri aracılığıyla toplumları gay-i nizami psikolojik harp yöntemleriyle istedikleri yöne çevirebiliyorlar. Ahlaken çökertilen ve fazilet duygusundan yoksun bırakılan siyasetlere hükmeden kirlî kara paralar ile belirli fon ve bankalar üzerinden dönüştürerek, hâkimiyet kurmak istedikleri yere transfer ediyorlar. Son kullanım tarihi dolmuş klasik ekonomik teorilerle toplumları oyalarken, geliştirdikleri yeni teorilerle de sömürü düzenlerini kökleştiriyorlar.

Yatırımcı, şirket ve finans kuruluşları ile dünya ülkeleri tarafından otorite kabul edilen; Moody's, Standart&Poor's ve Fitch gibi milletlerarası kredi derecelendirme kuruluşlarının verdiği notlar, ülkeye olan yatırımı azaltma veya artırmada etkilidir. Ülkeler öz kaynaklarını hamasi söylemlere girmeden daha iyi değerlendirmeleri ve demokrasilerini geliştirmeleriyle milletlerarası kapitalist çetelere muhtaç olmayacaklar. Bunlar; milletlerarası bir şebeke, spekülasyon ve vurguncu anlayışla iş yürüten şirketler görünümünde; mahşerin üç silahşoru gibi elde ettikleri güçle milletlerarası işletmelere hercümerç ederek doymayan egolarını tatmine etmektedirler.

Gelişmekte olan ülkelerdeki üreticilere yardım etmeyi ve sürdürülebilirliği teşviği hedefleyen pazar odaklı organize bir sosyal hareket olan **adil ticaret;** sosyal ve çevreye ait standartların yanı sıra üreticilere daha yüksek ödeme yapılmasını savunur. Özellikle, gelişmekte olan ülkelerden gelişmiş ülkelere yapılan ihracatlar; el işleri, kahve, kakao, çay, muz, bal, pamuk, meyve, çikolata ve çiçek gibi ürünler üzerine yoğunlaşmıştır. Gelişmiş bazı devletler, rakip olduğu ülkelere fikri mülkiyet ve teknoloji hırsızlığının yanı sıra adaletsiz ticaret uygulamaları sebebiyle belirli ürünlere yüksek oranlı gümrük vergileri uygulayabiliyor.

Uzun vadede krizlerden kaçınmanın yolu sermaye kontrolü içeren, borç alınmış ucuz döviz bolluğuna dayanmayan, kendi iç dinamiklerini harekete geçiren, adil bölüşüm temelinde bir ekonomi politikası kurgulanmalıdır.

#### 2.4. Dış Ticaretin Gelişimi

İlk ve Orta Çağ'lar da ekonomiler ziraata dayalı ev ekonomisi niteliğinde, devletin temel görevi adalet ve savunma hizmetleri ile sınırlı idi. Hak ve hürriyetlerde gelişme ve İngiltere'de 1215 Kral John'a kabul ettirilen **Magna Carta Libertatum** (Büyük Hürriyet Fermanı) birçok hürriyetle beraber kralın vergilendirme yetkisi sınırlanıp meclise aktarıldı.

Asya'da farklı gelişmeler oluyor. İbn-i Haldun (Tunus, 1332-1406) 14. yy tarih felsefecisi, sosyoloji ve kanaat ekonomisine katkılar sunan biri olarak "**Mukaddime**" isimli eseri ile tarihi, sosyal olaylara yön veren etkenleri inceleyerek siyasi, ekonomik ve mali konularda fikirler ileri sürmüştü. Devletin asıl görevi insanlar arasında sulh ve ahengi sağlamalı, ekonomik ve ticari faaliyetlere girmesi ekonomik dengeyi bozar ve serbest rekabeti önler diyerek devletin görev kapsamını belirlemiştir.

Yeni coğrafi keşifler (15.-16. yy); deniz ticareti, toplumun hayat ve düşüncesindeki gelişmeler ekonomiye yenilik getirmiş. Rönesans ve Reform hareketlerinin başlattığı uyanışın, siyasi ve ekonomik yansımaları; değerli madenlerin ülkenin ekonomik gücünün kaynağı gören aşırı devlet müdahalesini savunan **merkantilizm** dönemini başlatmış ve üç köşeli ticareti geliştirmiş.

**. Merkantilizm (ticaretçilik):** Batı Avrupa'da (16. yy) başlayan bir milletin refahının anapara miktarına bağlı olduğunu savunan ve servet, devletin elindeki altın, gümüş miktarı olduğu için devlet, ekonomide korumacı rolle ihracatı desteklemeli ve ithalatı sınırlandırmalı fikrindeki ekonomik sistemdir. Devlet, ekonomide korumacı bir rol oynamalı, ihracatı desteklemeli ve ithalatı sınırlandırmalı fikrindeki ekonomik sistemdir.

**. Üç köşeli ticaret / üçgen ticaret:** Bir bölgeden veya bir limandan ihraç edilebilen ürünler için ikinci bir bölgede ithal için talep olmadığı, ama aynı zamanda bu ikinci bölgenin ihraç edebileceği ürünler için birinci bölgede ithal talebi olduğunda ortaya çıkar. En bariz örnek 16. yüzyıllar sonlarından 19. yüzyıl başlarına kadar olan dönemde Avrupa, Batı-Afrika, Kuzey Amerika üçgeni üzerinde olan ve Batı Afrika-Kuzey Amerika "orta pasajı"nda ticari malın "Afrikalı köleler" olduğu ticaret sistemidir.

Ekonomideki egemenlik, feodal derebeyi soylulardan (aristokrasi) burjuvalara (zengin kentli) el değişimiyle merkantilizm geçerliliğini kaybetmiş, yeni dönem **liberal ekonomi** düşünce sahipleri klasik iktisatçılar; Adam Smith (1723-1790), David Ricardo (1772-1823), Jean Babbist Say (1767-1832) ve Yohn Stuart Mill (1806-1873) ekonomik dengenin kendiliğinden ve otomatik oluştuğu bu tabii düzenin işleyişine devletin müdahale etmemesini savundukları kapitalizmi ortaya koymuşlar.

**Kapitalist ekonomi;** arzu talep belirler, herkes kendi çıkarını maximize etmeye çalışırken, toplum menfaatine de hizmet etmiş olur ve dolayısıyla fert menfaatleri ile toplum menfaatleri arasında çatışma olmaz der. Ancak, **John M. KEYNES** (1883-1946) klasik iktisatçıların fikirlerini eleştirerek; ileri sürdükleri gibi her zaman kendiliğinden oluşan tabii bir dengenin mevcut olmadığını savunmuş, 1929'da yaşanan büyük iktisadi buhranda ekonomilerin içine düştüğü durgunluğun uzun sürmesi, klasiklerin savundukları tabii düzen görüşleri sarsılmış ve devletin ekonomik anlayışındaki değişimine sebep olmuştur. KEYNES, devletin müdahalesi olmadan ekonomik durgunluktan çıkılamayacağını 1936'da yayınladığı "**Genel Teori**" isimli eseriyile ispatlamaya çalışmış. Böylece, "**1929 Dünya İktisadi Buhranı**" ile koruyucu, jandarma devlet anlayışından müdahaleci, modern devlete geçilmiş ve mali olaylara modern yaklaşım hâkim olmuştur.

Bilhassa 1980 sonrası birçok ülke dışa açık serbest piyasa ekonomisine geçiş ve buna uygun siyasi ve hukuki değişimlere gitti. Bu anlamda 21. asır liberal değerlerin yükseldiği bir dönem olarak; ferdi beklentiler hayat standartlarının artması ile yükseliyor ve bu süreçte, ekonomik ilişkilerde değişimleri gündeme getiriyor ve ulus egemenliği, yerini sermaye egemenliğine bırakıyor. **Sermayenin globalleşmesi** olarak ifade edilen bu durum, siyasi güç ile iktisadi güç arasındaki ilişkileri tersine çevirmeye başlamış ve önceleri global sermaye ulus devletlerin gücüne tabi iken, şimdi ulus devletlerin manevra kabiliyeti bu sermaye tarafından şekillendirilmektedir. Artık devletin ekonomide rolü, devlet müdahalesini negatif dışsallıkları önleyici, pozitif dışsallıkları da artırıcı ve rekabetçi serbest piyasa kurallarına göre yeniden şekillenmektedir.

İkinci Dünya Savaşı sonrası dış ticareti teşvik için 1947'de 23 ülke tarafından kurulan ve 1948'de faaliyete geçen **GATT** (Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması) ile hedeflenen ithalat vergilerini azaltmak, uluslararası ticaretin önündeki engelleri kaldırmak ve ticarete ayırıcı uygulamalara son vermektir. Uluslararası rekabetin kontrolsüz şekilde artışı, rekabetten kaynaklanan ekonomik kayıpların artışı serbest piyasa ekonomisini zayıflatmasını ve ülkelerin birbirini kontrol etmesini sağlayacak olan GATT dünya ticaretinde tekrardan yıkıcı etkilerin oluşmaması için 1930 Büyük Buhran sonucu ortaya çıkan ticarete korunma tedbirleri yerine ticareti serbestleştirilecek kıstasların tüm üye ülkeler tarafından uygulanmasına karar veriyor.

#### Dış ticareti serbestleştirme ölçüleri:

- 1. En Çok Kayrılan Ülke Kuralı:** Üye ülkelerin ticari partnerleri arasında ayırım yapmamasını zorunlu hale getiriyor.
- 2. Ulusal Muamele Kuralı:** İç pazara ilişkin düzenleme ve uygulamalarda ithal ve yerli ürünler arası ayırım yapılmamasıdır.
- 3. Gümrük Vergilerinin İndirilerek Konsolide Edilmesi:** GATT çerçevesinde öncelik gümrük tarifelerinin indirilmesidir.
- 4. Tarifeler Yoluyla Koruma:** Ticarete şeffaflığın sağlanmasının en etkin yolu korumaların tarifeler yoluyla yapılmasıdır.

Ticari alım gücünün göstergesi olan **ticaret hadleri** gelişmiş ülkelerin lehine değişmeye devam ediyor. İhracat, ülkede yatırıma imkân verecek kaynak girişi anlamına geldiği için hayati öneme sahiptir. Bir ülkenin ihracatının fazlalığı aynı zamanda o ülkenin üretimdeki başarısını ve verimliliğini de gösterir. Bu sebeple ihracatı fazla olan ülkeler kalkınmış ve refahı sağlamış olduğu söylenebilir. Hızlı büyüme ithalat talebini, dolayısıyla ihracatta artışı beraberinde getirir. Belirli bir noktadan sonra bir ekonomide kişi başına gelirin arttırılabilmesi için o ekonominin, içinde bulunduğu sisteme uygun atılımları yapması gerekiyor.

Toplumların ekonomik gelişimi, buldukları; coğrafya, kültür düzeyleri ve insanlar arası münasebetleri ile bağlantılıdır.

Tarih şuuruna sahip olarak fikri takiple bakıldığında 1071 Malazgirt Zaferi ile Anadolu topraklarını fetheden İslam toplumlarını buradan sürmek Avrupa toplumlarının her an canlı idealleri olmuştur. Lozan anlaşması ile Osmanlı Devleti'nin tasfiye süreci resmîyette tamamlanmış ve bu anlaşma ile güney sınırımızda Misak-ı Milli dâhilinde birçok il dışarıda kalmıştır. Bu noktadan hareketle Anadolu hinterlandı, jeopolitik ve jeo-stratejik önemine binaen her zaman emperyalist güçlerin iştahını kabartmıştır.

Ortadoğu da keşfedilen yer altı kaynakları ve petrol yatakları Avrupa'nın sanayisine ucuz hammadde ve enerji kaynağı olması açısından operasyonlara konu olmaktadır. Çin'den başlayarak Anadolu ve Akdeniz aracılığıyla Avrupa'ya kadar uzanan ünlü ticaret yolu olan İpek Yolu; aynı zamanda, doğudan batıya ve batıdan doğuya bilgelerin, orduların, fikirlerin, dinlerin ve kültürlerin de yolu olmuştur. Bu yol coğrafyanın Türkiye'ye sağladığı bir ticari avantajdır. Ayrıca, Hindistan'dan başlayarak İnan Körfezi ve Irak üzerinden Suriye limanlarına uzanan, Kızıldeniz yoluyla Süveyş ve Akabe'ye, oradan da kara yoluyla İskenderiye'ye ulaşan ticaret yollarından Baharat Yolu da geçmişten günümüze bu bölgeye ticari bir hareketlilik getirmiştir.

**Tablo 2-1: Türkiye'nin Yıllara Göre Dış Ticaret İstatistikleri**

Yıllar- Years	İhracat- Exports		İthalat- Imports		Dış ticaret dengesi Balance of foreign trade Değer Value	Dış ticaret Hacmi Volume of foreign trade Değer Value	İhraca tın ithalatı Karşıl ama oranı (%)
	Değer- Value	Deği şim- Change (%)	Değer-Value	Değişi m (%)			
1923	50 790		86 872		- 36 082	137 662	58,5
1925	102 700	24,6	128 953	28,4	- 26 253	231 653	79,6
1930	71 380	-4,6	69 540	-43,7	1 840	140 920	102,6
1940	80 904	-18,8	50 035	-45,9	30 869	130 939	161,7
1950	263 424	6,3	285 664	-1,6	- 22 240	549 088	92,2
1955	313 346	-6,4	497 637	4,0	- 184 291	810 983	63,0
1960	320 731	-9,3	468 186	-0,4	- 147 455	788 917	68,5
1965	463 738	12,9	571 953	6,5	- 108 215	1 035 691	81,1
1970	588 476	9,6	947 604	18,3	- 359 128	1 536 081	62,1
1980	2 910 122	28,7	7 909 364	56,0	-4 999 242	10 819 486	36,8
1985	7 958 010	11,6	11 343 376	5,5	-3 385 367	19 301 386	70,2
1990	12 959 288	11,5	22 302 126	41,2	-9 342 838	35 261 413	58,1
1995	21 637 041	19,5	35 709 011	53,5	14 071 970	57 346 052	60,6
2000	27 774 906	4,5	54 502 821	34,0	-26 727 914	82 277 727	51,0
2005	73 476 408	16,3	116 774 151	19,7	-43 297 743	190 250 559	62,9
2009	102 142 613	-22,6	140 928 421	-30,2	-38 785 809	243 071 034	72,5
2015	150 982 114	-9,3	213 619 211	-14,9	-62 637 098	364 601 325	70,7
2020	169 637 755	-6,2	219 516 807	4,4	-49 879 052	389 154 562	77,3
2021	225 291 385	32,8	271 424 473	23,6	-46 133 088	496 715 859	83,0

KAYNAK: <https://data.tuik.gov.tr / Kategori / GetKategori?p=Dis-Ticaret-104>

Türkiye 1980'den itibaren uygulamaya koyduğu liberal siyaset ve ihracata dayalı kalkınma modeliyle dünya ile entegrasyonunu (uyum) tamamlamış ve dışa açık bir ekonomiye sahiptir.

Ekonomisi sürekli gelişen Türkiye 1995'de, bir yandan dış ticaretin serbestleşmesinin sağlanması için II. Dünya Savaşı sonrası başlatılan GATT (Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması) sürecinin tamamlanması ile oluşturulan Dünya Ticaret Organizasyonu'na üye olurken, diğer yandan 1.1.1996'dan itibaren AB ile Gümrük Birliğine gidilmesi kararlaştırıldı.

Türkiye, dünya ekonomisine entegre olmuş ekonomik yapısıyla sadece ticaret hacmini ve ihracatını arttırmakla kalmamış, aynı zamanda ihracat ürünlerinde yapısal dönüşüm sağlayarak katma değeri yüksek ve yüksek teknoloji gerektiren sanayi ürünleri ağırlıklı bir ihracat ürün yelpazesi oluşturmuş ve hedef pazarlarını çeşitlendirmiştir. Türkiye ekonomisi ve dış ticaret politikasında 1980 yılı çok önemli bir dönüm noktasıdır. Temel hedefi ülke ekonomisinin serbest piyasa mekanizması kurallarına göre işlemlerini sağlamak ve dünya ekonomisi ile bütünleşmeyi gerçekleştirmek olan ekonomik program ile birlikte Türkiye, ülke ekonomisini dışa kapalı bir hale getiren "ithal ikamesine dayalı sanayileşme" stratejisini terk etmiş ve 'ihracata dayalı sanayileşme' stratejisini benimsemiştir. Katma değeri yüksek ürünler üretmek ithalatını azaltmalıdır.

Dünya Ticaret Organizasyonu (DTO) düzenlemelerinin zamanımız ihtiyaçlarını karşılayamaması ve çok taraflı ticaret düzeninin yeni pazar açılımları konusunda yetersiz kalması, ülkeleri ikili ve bölgesel ticaret anlaşmaları yapmaya yöneltmektedir. Bu noktada, Serbest Ticaret Anlaşmaları (STA) son dönemde gerek gelişmiş ülkeler arası ve gerekse gelişmekte olan ülkeler arası ticari ve ekonomik ilişkileri artırmıştır. Ülkeler arası STA ağının genişlemesi ile birçok ülke ürün tedarikini STA ortaklarından temin ederken, bu ağ dışında kalan ülkeler tercihli ticaretin sağladığı imkânlardan mahrum kalmıştır. Domino etkisi meydana getiren bu durum, tüm ülkelerin artan şekilde STA ağları oluşturmasını beraberinde getirmiştir.

Ödemeler dengesi, bir ülkenin diğer ülkelerle yaptığı ekonomik işlemlerin kaydedildiği tabloyu ifade eder. **Ödemeler dengesi**; bir ülkede merkezi hükümet, bankalar gerçek ve tüzel kişilerin dünyanın geri kalan kesimiyle belirli bir dönem içinde

yaptığı global işlemlerin para değerini gösteren hesap izahı, istatistiki bir tablodur. Bu tablo, ülkenin toplam dış borç ve varlıklarındaki değişimler gözlenerek, diğer ülkelerle olan ekonomik ilişkilerini gösterir.

Ödemeler bilançosunun temel kalemleri; (1) cari işlemler hesabı, (2) sermaye hesabı ve (3) resmi rezervler hesabıdır.

**1. Cari işlemler hesabı;** (1) görünen kalemler (ürün ihraç ve ithalatı), (2) görünmeyen kalemler (taşımacılık, turizm ve bankacılık gibi hizmetler), (3) özel transferler (işçilerin yaptıkları transferler, faiz ve temettü hareketleri), (4) resmî transferler, borç faizleri ve global kuruluşlara yapılan ödemeler veya bunlardan gelen paralar.

**2. Sermaye hesabı;** (1) uzun dönemli sermaye akışları, (2) kısa dönemli otonom sermaye hareketleri.

**3. Resmi rezervler hesabı;** Merkez Bankasının resmi döviz rezervlerini gösterir. Ödemeler dengesinde cari işlemler hesabı açığının sermaye hesabı ile kapatılmadığında resmi rezervler hesabı kullanılarak kapatılır.

Cari işlemler hesabının resmi rezervler hesabında açık verilerek karşılandığı durum **ödemeler dengesi açığı**, cari işlemler hesabındaki fazlanın resmi rezervler hesabında fazla oluşturduğu durum **ödemeler dengesi fazlası**, resmi rezervlerde değişiklik oluşturmayan durum ise **ödemeler dengesi** olarak tanımlanır.

**Döviz girişleri ile çıkışlarının eşitlenmesi olan denge;** (1) rezervlerin azalması (artması), (2) global kuruluşlara borçlanma ve (3) devlet sektörünün dövizle borçlanması (borç vermesi) gibi kalemlerdeki değişikliklerle sağlanır.

**Ödemeler dengesi açığının nedenleri;** (1) enerji ihtiyacını yurt dışından sağlamak, (2) teknolojinin dışarıdan alınması, (3) kâr transferi, (4) borç faizi ödemeleri ve (5) ihraç edilen ürünlerin ara girdilerini yine ithalat yoluyla sağlanıyor olmasıdır.

**Ödemeler dengesi açığını kapatma yolları;** (1) sanayi üretiminde ara ürünlerde dışa bağımlılığı azaltmak, (2) yüksek teknoloji ihracı, (3) kalifiye elaman yetiştirmek, (4) iç tasarrufları yükseltmek, (5) katma değeri yüksek ürünler üretip ihracat etmek ve (6) doğrudan yabancı sermaye yatırımlarıdır.

İhracatın ithalattan fazla olması **dış ticaret fazlasını**, ithalatın ihracattan fazla olması ise **dış ticaret açığını** verir ve ödemeler dengesi açığına sebep olur. **Dış ticaret açığı;** toplam ithal edilen ürünlerin değerinin ihraç edilen ürünlerin değerinden fazla olmasını, **dış ticaret fazlası** ise ihracatın ithalattan yüksek olmasıdır. Dış ticaret açığı, cari açık üzerinde en çok etkili faktördür. Cari hesap açıkları ancak yabancı sermaye girişi ile karşılanabileceği için ülkelerin karşılaşmak istemedikleri bir durumdur.

**Cari açık;** bir ülkenin ithal ettiği ürünlere harcadığı miktar, ihraç ettiği ürünlere ödediği miktarı geçtiği andan itibaren ortaya çıkan açıktır. Bu açık ülkeden her yıl çıkan paranın giren paradan fazla olduğunu gösterir ve ödemeler dengesini bozar.

Ülkeler, dış ticaret ve bütçe açıklarını kapatmak için ihtiyaç akçesi olarak rezerv para kaynakları bulundurulur. **İhtiyaç akçesi;** beklenmedik durumlara karşı hazırlık yapma, gelecekteki ihtiyaçlar için harcama veya muhtemel zararları karşılamak için gelirden ayrılan para, fon, likiditedir. **Rezerv para;** biriktirilip saklanan altın, para gibi değerler, merkez bankasının elinde bulunan döviz cinsleridir. Dolaşımdaki para + bankaların nakdî rezerv ve merkez bankası zorunlu karşılıklar toplamından oluşur.

Rekabetçi kur politikası ile ülkeler, cari işlemler dengesinde iyileşme, ardından artan ihracat ve iç yatırımlar ile ekonomik büyümenin canlanması, istihdam artışı gibi orta ve uzun vadeli iyileşmeler bekler. Rekabetçi kur; milli para biriminin, global düzeyde ekonomik açıdan rekabet gücü kazanması için diğer para birimleri karşısında bilinçli olarak değerinin düşük tutulması politikasıdır. Milli paranın değersizleşmesiyle ihraç fiyatlarının cazip hale gelmesi, bu yolla ihracat artışı, artan döviz kuru nedeniyle ithal ürün fiyatlarının yükselmesi ve bu yolla yabancı ürün alımının ertelenmesi veya vazgeçilmesi üzerine kuruludur.

Bir ekonomi, dışarıdan sermaye girişi ile büyüyor ise borca dayalı büyüme modeli uygulanıyordur. İhracatın yüksek bir kısmı ithal girdilerden oluşan ekonomide ihracat yapabilmek için ithalat yapılması zorunludur. İhracat geliri ithalatı karşılamayan ve yatırımları dış borçla yapan bir ekonomi, sürekli dış açık vereceği için cari açık artacaktır. İhracata dayalı büyüme modelinde ihracat ithalatı karşılamadığında büyüme borca dayalı bir modele dönüşür.

Yüksek faiz ile ülkeye gelen yabancı sermaye, sıcak para olarak piyasada bolluk oluşturur. Bu fonlar reel sektöre değil de katma değer üretmeyen alanlara yatırılırsa geri ödemede sıkıntılar cari açığı ortaya çıkarır. Bu açığın aşırı oranda büyümesi borçları geri ödemede zorlanınca ülke içerisinde sıcak para çıkışı gerçekleşir. Bir ülkenin dış borcu özel ve kamu diye ayrılmaz; ülke borcu olarak ifade edilir. Ekonomik istikrar için yerli sermaye korunurken, yabancı sermaye girişine de bir düzen gerekir.

Global ticarete geçerli tek rezerv para olan ABD Doları bir silah olarak kullanımının getireceği kur farklılıklarından olumsuz etkilenmemek için ülkeler, İkili Para Takası (Swap) Değiş / Tokuş Anlaşması imzalama yoluna gidiyorlar. **Swap;** finans piyasalarında iki tarafın belirli bir zaman diliminde bir varlık veya yükümlülüğe bağlı olarak farklı faiz ödemelerini veya döviz cinsini karşılıklı olarak değiştirdikleri takas sözleşmesidir. Swapla, iki ülke arasında yerel para birimleri üzerinden gerçekleştirilen ticaretin kolaylaştırılması ve ülke rezervlerinin güçlendirilmesi ile finansal istikrarın desteklenmesi hedeflenir.

**Türkiye’de cari açığı yükselten nedenler:**

1. Enerjide dışa bağımlılık,
2. Sanayi sektöründe ara girdileri ithal ediyor olması,
3. İç tüketimin sürekli artıyor olması,
4. Turizm gelirlerinin düşük olması,
5. Yeni teknoloji üretilmemesi,
6. Döviz kurlarında farklılıklar olmasıdır.

Türkiye’nin ihracatı, ithalatı karşılayamadığı için sürekli dış ticaret açığı oluşturmakta bu da ülkenin kalkınmasını yavaşlatmaktadır. Oluşan dış ticaret açıkları dış borçların artmasına ve bundan dolayı zaman zaman geniş boyutlu ekonomik krizlere dönüşmektedir. Genel olarak, bir ülkenin dış borcu özel ve kamu diye ayrılmaz; ülke borcu olarak ifade edilir. Kamu



maliyesi açısından bu ayırım çoğu zaman yapılmaktadır.

## 2.5. Ulusal Pazarlamadan Global Pazarlamaya Geçiş Süreci

Pazarlama ister millî ister global boyutta olsun; bir kazanç sağlamak amacıyla seçilmiş müşteri gruplarının, ihtiyaç ve isteklerini tatmin için işletme kaynaklarının, planlaması, organizasyonu, yöneltilmesi, koordinasyonu ve kontrol edilmesidir.

Ürünlerin değişimi olan satış faaliyeti ilerleyen zamanda ticaret yoluyla işletmeler ürettikleri ürünleri önceleri takas sonraları ise para karşılığı satmaya başladılar. Bu manada pazarlamanın temelini satış oluşturur. Satışın gerçekleşmesi için muhtemel müşteriyi ürün konusunda ikna etmek gerekir. Pazarlamanın gelişimi, muhtemel müşterileri aramak, reklam ve pazarlık etmek ve teslim gibi sürekli devam etmektedir. Dünyadaki gelişime bağlı olarak pazarlama faaliyetleri globalleşmektedir.

**Pazarlama;** tüketici istek ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve bu ihtiyaçların karşılanması için gerekli girdilerin temin edilip üretim sürecinden geçirilerek ürün haline getirilmesi, fiyatlandırılması, dağıtılması, tutundurması (promosyonu) ve satış sonrası hizmetleri ifade eden işletme faaliyetleridir. Kişisel ve organizasyon amaçlarına ulaşmayı sağlayacak mübadeleleri gerçekleştirmek üzere, mal, hizmet ve fikirleri üretme, geliştirme, fiyatlama, tutundurma ve dağıtım uygulamasıdır. İnsanların ihtiyaç ve isteklerini karşılamaya yönelik bir değişim işlemi olan pazarlama satış ve dağıtım ile eş anlamlı kabul edilmektedir. Pazarlama, üretim öncesi başlayıp, üretim süreci, satış ve satış sonrası tüm faaliyetleri içine alan kapsamlı bir işletme faaliyetidir.

Kazanç elde etmek amacıyla yürütülen mal ve hizmetlerin alım ve satım faaliyetleri olarak, kişilerin veya toplumların kâr elde etme amacıyla giriştikleri her türlü mal ve hizmet değişimine **ticaret** denir. Ürünün ticarete konu olacak şekilde değerinin serbestçe belirlenmesi ve fırsat eşitliğinin oluşturulmasına da **ticarileştirme** denir.

**Ekonomi;** mal ve hizmetlerin üretim, dağıtım, paylaşım, tüketim ve istenenle mümkün olan alternatifler arası seçimi inceleyen ve en az çaba ile en çok tatmini sağlayacak yöntemleri gösteren sosyal bir bilimdir. Toplumun kaynaklarını etkin ve verimli şekilde kullanarak insan ihtiyaçlarını karşılamaya çalışır. Siyaset, coğrafya, tarih ve din ile iç içe olan ekonomi, istenen ile mümkün olan insan tercihleri arasındaki üretim, bölüşüm, dağıtım, tüketim şekil ve ilişkilerini inceler, toplumların zenginleşip refahını artırmak için izlenecek politika, işsizlik, enflasyon, tasarruf ve yatırım üzerinde durur.

Her ülke, dünya ve kendi iç ekonomik şartlarını dikkate alarak kendi kendine yeterliliği sağlayacak bir ekonomi politikası geliştirir. **Ekonomi politikası;** bir ekonominin büyüme, gelir dağılımı, iş gücü piyasası, vergi düzeyi, devlet bütçesi, mülkiyet, para arzı, faiz oranları ve ekonomik müdahale gibi diğer alanların merkezi devlet organlarıncı belirlenip yönetilen bir politikadır.

Üretici ve tüketici kesimin ekonomik sistem içinde ortaya koydukları arz ve talep, makro ve mikro düzeyde ele alınarak ekonomik sistemi düzenleyen bazı mikro ve makro denge kuralları gelişir. İşletmeler, üretim, pazarlama ve tüketim faaliyetlerini içinde buldukları ekonomik sisteme göre yürüterek, ekonomik gelişimi yakından izler bu gelişimin getirilerinden faydalanır.

Dünyada bağımsız ülkeler arasındaki tüm ekonomik ilişkileri inceleyen ve bunlardan belli varsayımlarla sonuçlar çıkarmaya çalışan sosyal bir bilim dalı olan **global ekonomi** genel ekonomi biliminin de bir parçasıdır. Global ekonomi, **dış ticareti;** mal ve hizmetlerin ülkeler arasında farklı üretimleri ve karşılaştırmalı olarak üstün oldukları ürünleri diğer ülkelere yönlendirilmesi olarak görülür. Ülkeler, önceleri kendi komşularıyla ürün alışverişinde bulunurlarken, üretim teknolojilerinde, iletişim ve ulaşım gibi alanlarındaki hızlı gelişmeler sonucu, sınırlarının çok uzağındaki ülkelerle ticari işlere girişmişler ve böylece, ticaretin global boyutlara ulaşması sonucu, global pazarlar doğmuş ve buna bağlı olarak da global pazarlama büyük önem kazanmıştır.

Hâkim ekonomik sistemde işletmelerin varlığının devamı uluslararası rekabete açık olmalarına bağlıdır. Hızla kurulmaya çalışılan tek bir dünya tipi tüketici ihtiyaçlarını karşılamaya yönelmek işletmeleri uluslararası faaliyet yürütmeye zorlamaktadır.

Global pazarlama faaliyetlerinin boyutunun çok daha geniş ve karmaşık olması ile ulusal pazarlamadan ayrılır. Global pazarlamaya gelene kadar geçen süreçte; ulusal (mahalli-lokal) pazarlama ve ihracat pazarlamasına da bakmak gerekir.

### Global pazarlama süreci:

**1. Ulusal (millî, iç, yerel) pazarlama;** ulusal pazarlama, global pazarların rekabetinden çekilerek varlığını sürdürebilmek için yerel pazarlara yönelme ve o pazarın tüketim kalıplarını belirleyip, ona uygun ürün geliştirip pazarlama faaliyetleridir. İşletmelerin tüketici istek ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve bu ihtiyaçların karşılanması için gerekli girdilerin temin edilip üretim sürecinden geçirilerek ürün haline getirilmesi, dağıtılması, fiyatlandırılması, promosyonu ve satış sonrası hizmetlerini bir ülke sınırları içinde yürütmesidir. Bir işletme dış pazarlara açılma eğiliminde olmasa bile dışarıdan gelebilecek yabancı oyuncular ve değişen global rekabet şartlarını mutlaka dikkate almalıdır. Sadece iç pazara odaklanmak başarı için yeterli değil, dünya ölçeğindeki gelişimi ve müşteri taleplerindeki değişimi karşılamak ve rekabete hazır olmak gerekir. İşletmeler, millî alan içindeki müşterilerin ihtiyaç ve buradaki siyasi, ekonomik, teknoloji, kültür ve demografik gelişimi dikkate alıp bu doğrultuda stratejiler hazırlar ve uygular. Global ile lokal arası, globalleşirken yerel değerlerini kaybetmeme ve koruma durumu glokalleşmedir. Globalleşme olarak fast food zincirini, yerel değer olan lahmacunu fast food zinciri kurmak lokal tutum olarak ele alınabilir.

**2. İhracat pazarlaması;** ulusal pazarlamadan bir adım sonrası olan ihracat pazarlaması ile işletme ürettiği ürünlerin kendi millî sınırları dışında da talep görebileceğinin farkına vararak faaliyet gösterdiği fiziki alandır. İşletmeler, ihracat pazarlaması yoluyla dış ülkelerin pazar şartlarını tanıma ve tecrübe kazanarak oradan da global pazarlamaya geçerler. Bu durum bir nevi ulusal (millî-yerel) pazarlamadan sonra **ihracat pazarlaması** olarak global pazarlamaya geçişi sağlayan bir süreçtir. İhracat pazarlamasında talep, ülke dışındaki pazarlardaki kurum ve araçlardan gelmesinden; odaklanma pazarda bulunan nihai tüketici değil, iş yapılacak aracı kuruluşun talepleri dikkate alınır. İhracatçı işletmeler, ihracat yaptıkları ülke şartlarını kendi ülkelerinin bir devamı gibi görerek kendi millî pazarları için tasarladıkları ürünleri aynen veya bazı değişikliklerle pazarlamaya yönelirler.

**3. Global pazarlama;** bir işletmenin global müşterilerin ne istediklerini anlayıp bulup, bu ihtiyaçları hem kendi ülkesindeki

rakiplerden hem yabancı rakiplerinden daha iyi tatmin etmek için tüm pazarlama faaliyetlerini koordine ile elde ettiği bilgiyi faaliyet yürüttüğü ülkelere uyarlayarak rekabet üstünlüğü sağlama faaliyetidir. Dış ticaretin iç ticarettten farkı, dış ticaretin dövizle yapılması ve gümrük tarifeleri, kotalar ve döviz kontrolüne tabi olmasıdır. Global pazarlama, yalnızca bir ülkeden diğer bir ülkeye yapılan ve genellikle dışsattım olarak tanımlanan etkinlikten daha kapsamlıdır. Ulusal pazarlama, bir yönden global pazarlamayı bütünlemekle beraber, dış ticaretteki sürekli, dinamik ve karmaşık gelişmeler sebebiyle global pazarlama giderek daha bağımsız olarak atılımcı, girişken ve pazardan en üst düzeyde faydalanma imkânı veren bir pazarlama yönetimini gerektirir.

**Glokal pazarlama;** dünyanın pek çok yerinde faaliyet gösteren global işletmelerin global pazarların rekabetinden çekilerek farklı bölgelerdeki tüketici taleplerine cevap verebilmek için yerel şartlara uygun pazarlama süreçleridir. **Lokal pazarlama** ise belirli bir bölge insanların ihtiyaç ve ilgi alanlarına yönelik satış yapmayı hedefleyen pazarlamadır. Glokal, globalleşirken yerel değerlerini kaybetmeme ve koruma halidir.

Global pazarlama, pazarlama faaliyetlerinin dünya ölçeğinde yürütülmesi olarak; **uluslararası pazarlama, dış pazarlama, beynelmül pazarlama, çok uluslu pazarlama ve küresel pazarlama** gibi isimlerle ifade ediliyor. Hedef, ülke dışı pazarlar olduğunda, bu pazarların istek ve ihtiyaçlarını tespit edip uygun şekilde karşılama istendiğine, yeni pazarlar bulunur ve buraya uygun yeni ihrac ürünleri geliştirilir, reklâm ve tanıtma ile kalıcı şekilde yerleşebilir.

Hess ve Cateora, **global pazarlamayı** “bir firmanın mal ve hizmetlerinin birden çok ülkedeki tüketiciye veya kullanıcılara akışını yöneten işletmecilik etkinliklerinin uygulanması” şeklinde tanımlamaktadır. Kramer’e göre ise “**global pazarlama**, tek bir temel sebeple ulusal pazarlamadan ayrılmaktadır; global pazarlama diğer ülkelerdeki kişiler, işletmeler, organizasyonlar ve / veya yönetim bölümleriyle yapılan ticareti kapsamaktadır.”

Global pazarlama, sadece dış satım olarak düşünülmeyp, tüm ulusal faaliyetlerin yurt dışında da gösterilmesi olarak görülmelidir. Bu faaliyetlerin evrensel boyutta sürdürülmesi, ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurma (promosyon) gibi (4P) pazarlama bileşenleri stratejilerinin yurt dışı pazarlarda dikkate alınarak organize edilmesini gerektirecektir.

İşletmeler, kuruluş ve faaliyette ulusal ve global olmasıyla farklı özellikler gösterir.

**. Ulusal işletme:** Belirli bir ülke sınırları içinde faaliyet gösteren ve ona uygun yapı kuran işletmelerdir.

**. Global işletme:** Nispeten daha düşük maliyetle bütün dünyayı tek bir unsur görüp hareket eden aynı ürünü aynı yolla her yerde pazarlayan, farklı ülkelerde global ağlarla faaliyet yürüten işletmelerdir.

Yoğun rekabette, global pazarlarda başarılı olabilmenin yolu ihracata yönelen işletmelerin modern pazarlama anlayışını benimsemesi ve faaliyetlerini bu anlayışa göre planlaması ve yürütmesi gerekir. Günümüz ekonomilerinin başarısı büyük oranda dünya ekonomisiyle bütünleşme ile bu da ancak global pazarlama ile sağlanır.

Dünya pazarlarına açılıp ürün sunmak global ticari uygulamalarla değil, artık global pazarlama ile mümkündür. Kapitalizm, dünya tüketici tipini hedef alıp tüm uygulamalarını ona göre şekillendirmekte ve işletmelerde bu yapıya göre konumlanmaktadır.

## 2.6. Dış Ticaret ve Global Pazarlama

Malların ve hizmetlerin globalindeki ticareti çok eskilere dayanır. İlk toplumlar üretim fazlasını ticaret imkânıyla önce takas ile sonra da para karşılığı ihtiyaç fazlası ürünleri satmaya çalışırlardı. II. Dünya Savaşı sonrası hükümetler ve iş çevreleri karşılıklı avantajlar sağlanabileceğini ve global pazarları fark etmeye başlamışlardır. Dış pazarlardaki fırsatlar iş çevrelerince anlaşılabilirdikten sonra malların ve hizmetlerin dış ticareti sürekli bir gelişme göstermiştir.

Dış ticarete konuların incelenme ve analizinde odak nokta ödemeler dengesi ile kaynak transferinin sınırlar dışına akışını etkileyen ticari ve mali şartları ele alır ve pazara makro ölçekte bakarak işletmelerin pazarlama çabalarını ikinci planda tutar. Ürünlerin ve sermayenin milli sınırlar dışına çıkışı ile ilgili olarak dünya genelinde ürünlerin alışverişi olan dış ticaret, ihracat ve ithalat toplamından oluşur.

**İhracat;** katma değer oluşturan tüm maddelerin işlenmesi üretimi ve dışarıya satışına ilişkin faaliyetler, bir ülke sınırları içinde serbest dolaşımda bulunan (bu ülkede yetişen, üretilen veya başka ülkelere ithal edilmiş) malların ve hizmetlerin başka ülkelere satılması / gönderilmesini ifade eder. Bu anlamda ihracat, pazarlamanın diğer temel işlevlerini bilhassa dış pazarda alıcıların istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesini ikinci planda tutar.

İhracat, bir ülkeden diğer bir ülkeye ürün akışını, ülkeye döviz girişini ve dolayısıyla ticaret unsurunu öne alırken, global pazarlama daha ziyade ürünün nasıl tanıtılıp ve pazarlanabileceği başta olarak tüm pazarlama işlevlerini içerir. Satış nasıl pazarlama zincirinin bir halkasıysa ihracat da uluslararası pazarlama çalışmalarının bir parçasıdır. Ülke içinde üretilen bir ürünün yurt dışına sevki ve karşılığında ülkeye döviz yani uluslararası geçerliliği olan paranın girmesi ihracatı oluşturur.

Modern pazarlama anlayışı, geleneksel pazarlama anlayışından ayıran önemli özellik, işletmenin odak ve hareket noktasının müşterinin istekleri olmasıdır. Geleneksel anlayışta müşteri işletmenin ürettiği ürünü alan bir piyon iken modern pazarlama anlayışında kral durumundadır. Artık zamanımızda, ihracat ve diğer global pazarlama faaliyetlerinde, etkinlik sağlayabilmek için mutlaka modern bir pazarlama anlayışı benimsenip uygulanmalıdır.

Müşteri isteklerinin ön plana alındığı, üretilenin değil, satılanın üretilmesi olan modern pazarlama global pazarlama faaliyetlerinde de uygulanır. Ürün geleneksel pazarlama anlayışında bir amaç, modern pazarlamada ise müşteri ihtiyaçlarını karşılayan bir araç olma anlayışının benimsenmesi ile işletmelerde araştırma ve geliştirme faaliyetleri önem kazanmıştır.

Dünyadaki bütün devletler pazarlama ve satış açısından büyük ölçülere, kaynaklara ve fırsatlara sahip değildiler. Ancak bu ülkelerde varlığını sürdürebilmek ve rekabetçi olabilmek için içeride faaliyet yürüten işletmeler yurt dışı pazarlara açılmak zorundadır. Çoğu zaman işletmeler yurt dışı pazarlarda iç pazarlarına göre çok daha fazla gelir, kâr elde edebilirler. Araştırmalarla

ulaşılan bulguları, pazarlanabilir yeni ürün, sistem, üretim yöntemlerine dönüştürmek veya aynı bulgularla mevcut ürünleri, geliştirerek toplumsal faydaya dönüştüren süreç olan inovasyon, global pazarlamayı yakından ilgilendirmektedir.

## 2.7. Global Pazarlara Yönelme Nedenleri

Ülkeler arası sınırların önemli oranda ortadan kalktığı günümüzde üretim faktörleri serbest dolaşımında ülkeden ülkeye rahatça geçebilmekte, gümrük vergisi, kotalar, ambargolar, boykotlar ve damping gibi düzenlemeler artık pek fayda vermemektedir.

Globalleşmenin getirdiği rekabet şartları 'iç pazar' ve 'dış pazar' ayrımını ortadan kaldırarak yerine "ortak pazar" ve "dünya tüketicisi" kavramlarını ortaya çıkarmıştır. **İşletmecilik açısından globalleşme**; herhangi bir ekonomik faaliyetin (satın alma, üretim, pazarlama ve muhasebe gibi) lokal (mahallî) özelliklere bakılmaksızın dünya yönelimli planlanması ve uygulanmasıdır.

Kapitalizm içerisinde işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri uluslararası rekabete açık olmalarına bağlıdır. Hızla oluşturulmaya çalışılan tek dünya tipi tüketici ihtiyaçlarını karşılamak işletmeleri uluslararası faaliyete zorlamaktadır. İşletmeler, içinde buldukları ülke ve pazarın olumsuz etkilerinden veya dış pazardaki cezp edici olaylar sebebiyle, ya atıl kapasitelerini kullanarak sağladıkları üretim artışı veya dış pazarlara yönelik üretim yapmak üzere yeni yatırımlara yönelirler. Bu noktada, dış pazara yönelmek isteyen işletmeler, öncelikle, hedef dış pazarları çok yönlü olarak analiz etmek durumundadırlar.

### İşletmelerin globalleşme nedenleri:

**1. Müşterilerin ortak ihtiyaçları:** Ülkeler arasında ortak olan müşteri ihtiyaç ve zevkleri globalleşme için daha fazla potansiyel sunuyor. Elektronik aletler, bilgisayar ve yazılım gibi ürünler hızla standartlaşmaktadır.

**2. Global müşteriler:** Müşteriler globalleştikçe, aldıkları ürünleri standartlaştırmak ve basitleştirmek isterler. Muhasebecilik, iletişim, bankacılık, sigortacılık, danışmanlık gibi konular bu gruba dâhildir.

**3. Global kanallar:** Fiziki eşya dağıtıcıları nispi olarak yavaş globalleşirken, elektronik dağıtım kanalları yardımıyla, seyahat, müşteri destek hizmetleri, eğlence, enformasyon ürünleri global ulaşılabilir hale gelmiştir.

**4. Global ölçek ekonomileri:** Bir ülke piyasası, rakiplerin optimum (en uygun) ölçeğe ulaşmalarını sağlayacak kadar büyük olmadığı zaman uygulanır. Ölçek ekonomisi, bir organizasyonun büyüklüğü ve iş hacmiyle sağladığı maliyet avantajıdır.

**5. Uygun lojistik:** Düşük taşıma maliyetleri, fiziki ürünlerin üretiminde yoğunlaşmaya sebep olmaktadır. Hizmetlerde, üretime müşterilerin katılımı, globalleşmede lojistik değeri artırır. Tüketici ihtiyaçlarını karşılamada ürün ve bilgilerin başlangıç tüketim noktasına kadar planlayan, kontrol eden **lojistik** gelişmektedir.

**6. Enformasyon teknolojisi:** Enformasyona dayalı hizmetlerde, telekomünikasyon kanallarının artması bilginin hızlı iletimi ile yeni piyasalara ulaşılmakta veya yeni piyasa oluşturulabilmektedir.

**7. Kamu politikaları ve düzenlemeleri:** Hükümetler globalleşme potansiyelini, ithalat gümrüğü, tarifesi, ihracat teşvikleri, yerel olma gerekliliği, nakit ve sermaye akışı kısıtlamaları, teknik ve diğer standartlar, teknoloji transferinde mülkiyet sınırlamaları ve gereklilikleri gibi unsurlar vasıtasıyla etkilemektedir.

Dış pazarlara yönelmek işletmenin iç piyasadaki risklerini azaltır, iç piyasada talebin düşmesi veya rakiplerin faaliyetlerinden dolayı aleyhinde oluşabilecek değişikliklerden daha az etkilenir. Kapasite kullanımının artması ile birim maliyetlerinin düşüşü ile kâr artışı ve iç piyasa şartları mevsimlik oynamalar ve ayrıca durgun sezonlarda dış pazarlar yoluyla üretim dengeli ve sürekliliği, enflasyon ve fiyat değişimlerini dengelemek gibi fayda ve avantajlar bulunmaktadır.

İşletmeleri global pazarlara yönelten nedenler ve sağlayacağı avantaj ve fırsatlar çok fazladır. İşletmenin korunan iç piyasasının dışına çıkması ve dinamik rekabet ortamı ile karşılaşması işletme ve ürünlerini daha modern ve verimli hale getirecek iç pazardaki başarısını artırır, işletmeyi geleceğin şartlarına hazırlayacaktır. Yurt dışı pazarlara açılmaya kararı global bir sektörde faaliyet gösteren tüm işletmeler için gereklidir. Global pazarlardaki gelişim bunu zorunlu kılmaktadır.

Gelişmiş ülkelerdeki büyük işletmeler, cirolarının ve kârlarının büyük bölümünü ülke dışındaki üretimlerinden ve pazarlama faaliyetlerinden elde ediyorlar. Dış pazarlarda faaliyet gösteren işletmeler, rakiplerine göre daha fazla avantaj sağlayabilirler.

### İşletmelerin global pazarlara yönelme nedenleri:

**1. Satış ve kârlarını arttırmak:** İşletme iç pazarda iyi bir performans gösteriyorsa, dış pazarlara girmesi kârlılığını artırır.

**2. Dünya pazarlarından pay almak:** Dış pazarlara açılan işletme, dış pazarlarda pay almanın yolunu öğrenecektir.

**3. İç pazara olan bağımlılığı azaltmak:** İşletme dış pazarlara açılarak gücünü artırıp iç pazara bağımlılığını azaltacaktır.

**4. Pazar dalgalanmalarını dengede tutmak:** İşletme dış pazara açılarak iç pazar dalgalanması ve talep baskısından kurtulur

**5. Fazla üretim kapasitesini kullanmak ve istihdam oluşturmak** İhracat yaparak, kapasite kullanım oranı ve üretim vardiyalarının süresi artırılabilir. Mal ve hizmet ihracatı, yeni iş imkânları oluşturacak, işsizliği azaltacaktır.

**6. Rekabet gücünü arttırmak:** İhracat, bir işletme ve ülkenin yeni teknoloji, yöntemler kullanarak rekabet gücünü artırır.

**7. İşletmeyi geleceğe hazırlamak:** Dış pazarla kuracağı bağ ile kendini geliştirip işletmeyi geleceğe hazır hale getirir.

**8. Ülkeye döviz girdisi sağlamak:** Dış ticaretten elde edilen döviz ülkenin dış ödemeler dengesini kurmaya katkı sunar.

**9. Dış pazarlardaki vergi ve diğer teşvik avantajlarından faydalanmak:** Ülkeler yabancı sermayeyi ülkelerine çekerek, kalkınmalarını hızlandırmak için dış yatırımcılara vergi ve diğer teşvik imkânları bir avantajdır. Vergi iadesi, istisnası, ihracatı teşvik kredisi, gümrüksüz üretim faktörleri ithalatı gibi teşvik imkânlarından faydalanmak için dış pazarlara yönelirler.

**10. İşletmenin siyasi etkinliğini arttırmak:** Dış pazarlara açılarak, ihracat yapan ve / veya dış ülkelerde yatırım ve üretim yapan işletmeler, diğer işletmelere göre, siyasi olarak daha etkin duruma gelmektedir.

Dış pazara yönelmek isteyen işletmeler, öncelikle, hedef dış pazarları çok yönlü olarak analiz etmek durumundadırlar. Globalleşme ile hız, maliyetleri düşürme, standardizasyon (adaptasyon) ve faaliyetleri dağıtma gibi başka faydalar da

sağlayacaktır. Global pazarı hedefleyen işletmelerin, her şeyden önce dış ticaret sistemini öğrenmeleri gerekir.

## **2.8. Global Gelişimin Global Pazarlamaya Etkileri**

Globalleşme hareketleri günümüz gelişmeleriyle devam etmektedir. Ekonomik, demografik, siyasi ve hukuki, teknolojik, sosyal, kültür alanında birbirlerini de tetikleyerek ortaya çıkan yenilik ve yaklaşımlar globalleşmeye hız kazanmaktadır.

Yerel ve global ölçekte değişim çok hızlı gerçekleşiyor. Eski kafa ile düşünüp yeniye uyum sağlamak zordur. İş yapma şekli değişmekte, birçok sektör dönüşmekte, yeni duruma uyumlu sektör sistem, fikir, iş ve meslekler varlığını sürdürüyor. Geleceğin ne getireceği belirsizdir. Tüm bunları gören insanların yeni gelişim ve değişime ayak uydurma hızları artıyor.

Global işletmelerin farklı ülkelerde kazandıkları bilgi birikimi ve tecrübe, rekabette avantaj sağlamaktadır.

### **Globalleşmeyi hızlandıran etkenler:**

**1. Ekonomik çevredeki gelişim:** Global pazarlama, global ekonomideki genişleme, yeni ekonominin doğuşu, gelişimi ile hızlanmıştır. Dünya ölçeğinde globalleşme hareketinin ilk başlangıcı 1980'ler sonrası dönüşümün hızlandığı kabul edilmektedir.

**2. Teknolojik çevredeki gelişim:** Ekonomik gelişime ilave olarak, 20. yy sonları dünyada yaşanan gelişmeler, hızını sürekli artırarak devam ediyor. Teknolojik geliş 1990'larda, e-mail, faks, telekonferans, video konferans sistemleri, mobil telefonlar, World Wide Web, İnternet, daha sonra 2000'li yıllar akıllı telefonlar, bilgisayar sistemleri gibi yeni iletişim teknolojileri dünyayı bir köy gibi birbirine bağlamıştır. Bu gelişim işletmeler artık fiziki bir pazaryerinde olduğu kadar, sanal (siber) pazara yönelmiştir.

**3. Kanuni ve siyasi çevredeki gelişim:** Globalleşme ve global pazarlama uygulamalarının hız kazanmasının temel nedenlerinden olan ticareti ve yatırımı düzenleyen kanuni çerçevede yapılan yeni düzenlemelerdir. Ülkelerin, yabancı sermayeyi çekmek ve dış ticareti artırabilmek için gümrük tarifelerinde yaptıkları indirimler, yatırım yapan işletmelere uygulanan kolaylıklar, teşvikler ve vergi indirimleri globalleşmeyi hızlandırmaktadır.

**4. Demografik ve sosyo-kültürel çevredeki gelişim:** Dünyadaki demografik yapının değişmesi ve sosyal ve kültürel geliş ile farklı bölgelerde, yeni tüketici profilleri ve farklı ihtiyaçlar ortaya çıkmaktadır. Dünya nüfusunun dağılımına bakıldığında nüfus artışının az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde arttığını, gelişmiş ülkelerde ise azaldığı görülebilir.

Global bütünleşmenin hızlanmasına ve global pazarlamanın öneminin artmasına imkân sağlayan iktisadi, siyasi, kanuni, teknolojik, demografik ve sosyo-kültürel gelişim yaşanmasına mukabil, globalleşme karşıtı olan akımlar da artmaktadır. Bu hareketler global pazarlarda faaliyet yürüten işletmelerin uygulamalarını zorlaştıran veya yavaşlatan etkiler oluşturmaktadır.

### **Globalleşmeyi sınırlayan etkenler:**

**1. Millî engeller / globalleşme karşıtlığı:** İthalat yapılmak istenen ülkenin ticari uygulamalarından kaynaklanabileceği gibi bunların dışında millî değer ve inançlar gibi muhtelif nedenlerle de ortaya çıkabilir. **Pazara giriş engelleri;** tarifeler, tarife dışı tedbir ve korumacılık (himayecilik) gibi diğer idari uygulamalardan kaynaklanan, uluslararası ticaretin normal gelişme seyrini etkileyen her türlü siyasi ve uygulamaları ifade eder.

**2. Kurum kültürü ve yönetim körlüğü (miyopluğu):** Global pazarlama dünyaya tek bir pazar gibi baktığı için öncelikle işletme yöneticileri bu bakış açısı ve vizyonu kazanıp organizasyon kültür ve yapısını global ihtiyaçlara göre oluşturması gerekir. Lokal ve global ihtiyaçların farklılığı ile yöneticilerin bakışlarını iyi ayarlamaları ve yönetim körlüğüne düşmemesi gerekir. Bu işletmelerde karmaşık matrisli yönetim yapısı, İletişim ve koordinasyonu daha hızlı ve etkin hale getirmenin yolları aranmalıdır.

**3. Kültür farklılıkları:** Her ülke farklı bir kültüre sahiptir. Globalleşme her ne kadar homojenleşmeyi getirirse ve dünyayı global bir köye benzetse de bu farklılık ortadan tamamen kalkmaz. Sektör ölçeğinde bu farklılıklar değişse de kültür değerleri ülkeden ülkeye farklılık gösterir. Tarımın alt dalı olan gıda sektörü toplumların kültürlerinin içeriğini belirleyen inançları açısından duyarlı sektörlerin başında gelir.

Ülkeler bazen sanayilerini korumak amacıyla, gümrük tarifeleri, kotalar ve benzeri yollarla dışarıdan gelecek ürünlere muhtelif kısıtlamalar getirebildiği gibi bazen de tamamen yasaklayan ambargo dahi koyabilmektedir. Ayrıca ithal ürünlerine getirilen muhtelif standartlar da (koruyucu kalkan olarak) kullanılmaktadır.

## **2.9. İşletme Yönelimlerinin Global Pazarlamaya Etkileri**

İşletmeler, piyasa şartlarında yaşanan rekabet ve çevrelerindeki fırsat ve tehditlere farklı şekilde cevap verirler. İşletmeleri, piyasa şartları global pazarlara açılmaya zorlamasıyla birlikte global pazarlama fırsatlarını kullanma istekleri farklı pazar şartlarını tecrübe etmek ve bilinçli olarak yönelimlerini gerçekleştirirler.

### **İşletmelerin global pazar fırsatları için farklı yönelimleri:**

**1. Kendine odaklı (ethnocentric) yönelim:** Kendine odaklı, etnosentik (merkezci) yaklaşımı olan işletmeler, kendi ülkelerini diğerlerinden daha üstün ve daha başarılı görme eğilimindedirler. Bu sebeple kendi ülkelerinde başarılı olan pazarlama faaliyetlerinin dünyanın diğer ülkelerinde de başarılı olacağı kabulü ile hareket ederler.

**2. Çok odaklı (polycentric) yönelim:** Kendine odaklı yönelimin aksine her ülkenin farklı olduğunu ve her birinde farklı pazarlama stratejilerinin uygulanması gerektiği görüşünden hareket eder.

**3. Bölge odaklı (regiocentric) yönelim:** Bu yönelim dünyayı bölgelere ayırır ve bu bölgelerin kendi içinde benzerlikler, bölgeler arasında ise farklılıklar olması görüşünden hareketle faaliyet yürütür.

**4. Dünya odaklı (geocentric) yönelim:** bu yönelim, tüm dünyayı tek bir potansiyel pazar olarak görme anlayışından hareketle hem yerel ihtiyaçları en iyi şekilde karşılayacak, ancak dünyada başarılı olacak bir global plan aramaya yönelecektir. Dünya odaklı yönelim dünyayı tek pazar olarak değerlendirir ve bütünleşik bir global pazarlama stratejisi üretmeye odaklanır.

Global pazarlarda gelişime ayak uydurarak başarıyı sağlamak için birçok konu öne çıkmaktadır.

## **Global pazarlamada öne çıkan konular:**

**1. “Global düşün mahalli hareket et” anlayışı:** En büyük global markalar da tamamen standartlaştırılmış pazarlama karması unsurları ile yerel pazarlarda rekabet etmenin zor olduğunu anlamışlardır.

**2. Standardizasyon (adaptasyon, uyarılama) dengesi:** Global pazarlamanın işletmelere hedeflenen maliyet avantajını sağlayabilmesi için pazarlama karması unsurlarını dünya bazında; standardizasyon dengesini doğru kuran işletmeler hem maliyetleri kontrol etmek hem de hedef kitleye ulaşma konusunda başarılı olabileceklerdir.

**3. Yönetim şekillerinde şeffaflaşma:** Global işletmelerin toplum karşısında sosyal sorumlulukları sürekli artmakta ve tüm faaliyetleri daha çok mercek altına alınmaktadır. Bunlar tüm işlerinde daha şeffaf bir yönetim anlayışı benimsemeleri gerekiyor.

**4. Şirket sahipliklerinin değişmesi:** Dünyada yaşanan iktisadi buhranlar başarılı işletmeleri bile mali sıkıntılarla karşılaşmasına ve hayatta kalabilmek için zorlanmalarına sebep olabilmektedir. Mali nedenlerle büyük tanınmış işletmeler mali durumu iyi olan gruplarca satın alındığı görülür.

**5. Yeni teknolojilerin kullanımı:** Teknolojik gelişimin getirdiği bilgisayar, internet ve akıllı telefonlar günümüzde tüm iş yapma şekillerini değiştirmiştir. Global pazarlamacılar da bu teknolojilerinin önemini anlayarak tek bir pazar olarak gördükleri dünya müşterilerine hızlı ve etkin bir şekilde ulaşmak için bu mecraı daha fazla kullanıyorlar. İnternetin görünenin yüzü dışında arama motorunun bulamadığı, statik internetin 500 katı civarı büyüklüğünde Deep Wep üzerinden işlemler aracılığıyla kişi, kurum ve ülkelere siber operasyonla yapılıyor algısı ve inancı artıyor. Her sistem bir zafiyet içerir. Endüstri 4.0 ile sağlanan gelişim nesnelerin interneti (IoT), siber (sanal) saldırı, siber zorbalığı ve troll saldırılarını artırmaktadır. Phishing denilen oltalama, yemleme saldırısı yöntemiyle nitelikli dolandırıcılık suçları artıyor. Bundan kurtulmanın yolu, başkasının erişemeyeceği kendi sorvery sistemini kurup saldırılara karşı koruma tedbirlerini sürekli geliştirmesi ve siber caydırıcılığı artırmayla mümkündür. Ofansif (hücum) grubun, defansif (savunma) saldırıları için işletmede bir siber olaylara müdahale ekibi kurup yönetilmelidir.

**6. Sürdürülebilirlik:** Bugünkü neslin ihtiyaçlarının, gelecek nesillerin ihtiyaçlarından taviz vermeden karşılanması, ihtiyaçların tatmininde çevreye duyarlı, ileri-geri dönüştürülebilir, sıfır atıklı ürünler için üretim ve tüketimin her safhasında “sürdürülebilirlik” ilkesini benimsemektir. Sorumlulukları yerine getirecek, verimliliğe odaklı, risklere tedbir alan, sahip olunan kaynakları basiretli değerlendirerek etkin kullanım ve sürdürülebilirlik anlayışıyla kalıcı değerler üretebilmeyi hedefleyen kurumlara ihtiyaç vardır. Sürdürülebilirlik açısından üretim ve tüketimde sadece tek bir ürün kaynağına bağlı kalmak tehlikelidir. Tedarik sorunları ile karşılaşılması için alternatif kaynaklar bulunmalıdır.

## **İkinci Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. Globalleşme nedir ve globalleşmenin nedenleri nelerdir?
2. Dış ticaret, ithalat ve ihracat nedir?
3. Dış ticareti açıklayan klasik ve modern teoriler nelerdir?
4. Devleti dış ticarete yönelten nedenler nelerdir?
5. Dış ticaretin gelişim ve boyutları dünya ölçeğinde nasıldır?
6. Dış ticaret dengesi, ödemeler dengesi, dış ticaret açığı, dış ticaret fazlası ve cari açık nedir?
7. Türkiye’de cari açığı yükselten nedenler nelerdir?
8. Global pazarlama, ihracat pazarlaması ve global ekonomi nedir?
9. İhracattan global pazarlamaya geçiş nedir?
10. İşletmelerin globalleşme nedenleri nelerdir?
11. İşletmelerin global pazarlara yönelme nedenleri nelerdir?
12. Globalleşmeyi hızlandıran ve globalleşmeyi sınırlayan etkenler nelerdir?
13. Global pazarlamada öne çıkan konular nelerdir?

### 3. GLOBAL PAZARLAMAYI ETKİLEYEN ÇEVRE FAKTÖRLERİ

Global pazarlamaya karar veren işletme öncelikle yeni fırsatlar ve sorunlar getiren yurt dışı pazar çevresini tanımalıdır.

İşletme, belirli dış pazarlardaki gerçek satış potansiyelini değerlendirmeli; pazarın mevcut boyutları, büyümesi ve ne gibi bir yüzde ele geçirilebileceği hesaplanmalıdır. Bunun için tüketicinin ürünü nasıl, ne kadar tükettiği, nereden satın aldığı ve ne sıklıkta tükettiği gibi soruların cevaplanması önem kazanmaktadır. Farklı ülkelerdeki tüketicilerin benzer ve farklı özelliklerinin bilinmesine ilaveten işletme yöneticileri artık, bir “dünya tüketicisi” kavramı çerçevesinde düşünmeye başlamalıdır. Bu noktada **pazar çevresinin tanınması ve analizi**, yeni pazara giriş de hedef kitlenin ve giriş stratejisinin belirlenmesi, üründe pazar çevresine göre değişikliklerin yapılması, dağıtım kanallarının seçimi gibi kararlarda belirleyici olacaktır.

**Global pazarlamayı etkileyen çevre faktörleri;** (1) pazar büyüklüğü ve göstergeleri, (2) ekonomik çevre, (3) ekonomik sistemler, (4) sosyal ve kültürel değişkenler, (5) teknoloji ve altyapı, (6) siyasi ve kanuni çevre, (7) rakiplerin durumudur.

#### 3.1. Pazar Büyüklüğü ve Göstergeleri

Pazar büyüklüğü ve ülkenin nüfusu birbiriyle bağlantılı ve hedef pazarın potansiyeli için önemli bir göstergedir. GSMH ile birlikte nüfusun yoğunluğu ve demografik özellikler birlikte değerlendirilmelidir.

Nüfusun yoğun olduğu bölgelerin tespiti, öncelikle promosyon çalışmaları ve dağıtım (lojistik) kararları açısından önemlidir. Hedef pazar olarak bir ülkenin zenginliğinin önemli bir başka göstergesi de kişilerin gelir durumlarıdır. Eğer tüketici gelirinin geniş bir kısmı temel ihtiyaçlarını satın almaya ayrılıyorsa, gelirin pazardaki lüks fırsatlara yönelmesi sınırlı kalır. Dolayısıyla, bir ülkedeki tüketicilerin kişisel geliri incelenirken bu gelirin harcanabilir ve tasarrufa ayrılan kısmı pazarlamacı için önemlidir.

Pazara girmeye karar veren işletme, ürünüyle hangi kısımdan pay alabileceğine odaklanması gerekir.

#### 3.2. Ekonomik Çevre

Global pazarlarda faaliyet göstermeyi hedefleyen işletmeler için ülkelerin ekonomik yapıları ile ilgili verilerin toplanıp, tahlil edilmesi gerekir. **Ekonomik çevre;** toplumun ihtiyaçlarını karşılayacak mal ve hizmetlerin eldeki kaynaklar ile üretildiği, tüketildiği, ürünlerin bölüştüğü ortam, işletmelerin var oldukları ve varlıklarını sürdürdükleri ortamdır.

Ekonomi, üretim, ticaret, dağıtım, tüketim, ithalat ve ihracattan oluşan insan etkinliğidir. Kelime; "oikia" (Yunanca: ev) ve "nomos" (Yunanca: kural) köklerinden gelir, "ev yönetimi" anlamındadır. Arapça iktisat ifadesi kullanılır.

**Ekonomi;** mal ve hizmetlerin üretim, dağıtım, paylaşım, tüketim ve istenenle mümkün olan alternatifler arası seçimi inceleyen ve en az çaba ile en çok tatmini sağlayacak yöntemleri gösteren sosyal bir bilimdir. Siyaset, coğrafya, tarih ve din ile iç içe olan ekonomi, istenen ile mümkün olan insan tercihleri arasındaki üretim, bölüşüm, dağıtım, tüketim şekil ve ilişkilerini inceler, toplumların zenginleşip refahını artırmak için izlenecek politika, işsizlik, enflasyon, tasarruf ve yatırım üzerinde durur.

Her ülke, dünya ve kendi iç ekonomik şartlarını dikkate alarak kendi kendine yeterliliği sağlayacak bir ekonomi politikası geliştirir. **Ekonomi politikası;** bir ekonominin büyüme, gelir dağılımı, iş gücü piyasası, vergi düzeyi, devlet bütçesi, mülkiyet, para arzı, faiz oranları ve ekonomik müdahale gibi diğer alanların merkezi devlet organlarıca belirlenip yönetilen bir politikadır.

Global düzeyde ve bölgesel ölçekte gerekli verileri temin edilebilecek pek çok kaynaklar vardır. Bir ülkenin ekonomik gelişmişlik durumu, o ülkenin dış ticaretinin gelişimi açısından belirleyicisidir. Tarıma dayalı ekonomiler, yeni sanayileşen ülkeler, sanayileşmiş ülkeler, hepsinin tüketim eğilimleri ve satın alma davranışları farklılık gösterir. Pazarına girilecek ülkenin, doğal kaynakları hakkında bilgi sahibi olmak pazarlamacı açısından önemlidir. Yerel bir üretim kararında, hammadde ülke kaynaklarına göre daha uygun maliyetle tedarik edilebilir. Zengin doğal kaynaklara sahip ülkeler yeni teknolojilerle çok daha hızlı gelişebilir. Pazarlamacılar açısından, topografya, iklim şartları bir ülkeye girişte nakliye ve lojistik kararlar önem taşır.

Dış pazarın ekonomik yapısı ve ticaret sistemi de pazara giriş kararında önemli rol oynamaktadır. Ülkeler dış ticareti, siyasi yapıya da bağlı olarak engeller veya teşvik eder. Girişi engelleyen ekonomik tedbirlerin başında hükümetlerin ithalatı azaltmak için koydukları ithal yasakları, kotalar, ithalatta alınan muhtelif vergi, resim ve harçlar gelmektedir.

#### 3.3. Ekonomik Sistemler

Kurum veya ülke yönetimi, ekonomik sistem ve şartların gelişiminden etkilenir. **Ekonomik sistem;** bir toplumda mal ve hizmetlerin üretimi, ticareti, dağıtımını ve kaynakların üretime tahsisini düzenleyen ve üretimi kimlerin yapacağını karar veren uygulama ve ilkeler bütünüdür. Ekonomi ile toplum arasındaki ilişkiyi toplum değerleri etkiler ve siyasi yapılanma ekonomik sistemi belirler. Üretici, tüketici ve kurumlar sistem içinde ortaya koydukları arz ve talep, mikro, makro düzeyde ekonomik sistemi düzenleyen denge kuralları gelişir. Burada kapitalist, sosyalist, karma ve kanaat ekonomik sistemleri incelenecektir.

**1. Kapitalist Ekonomik Sistem:** Her türlü ekonomik faaliyetin serbest girişimle yapıldığı, üretim, tüketim, bölüşüm, değişimin serbest piyasadaki fiyat mekanizmasına bırakıldığı, arzı talebin belirlediği, herkes kendi çıkarını maximize etmeye çalışırken, toplum çıkarına da hizmet ettiği, kişi ve toplum çıkarlarında çatışma olmayacağını savunan ekonomik sistemdir. İhtiyaçlar arası ayrımı yapmaz; başıboş istekleri de karşılamayı esas alır. Kapitalizm; serbest piyasa sistemi, liberal kapitalist sistem, pazar ekonomisi, liberalizm ve neoliberalizm gibi isimlerle dönüşerek varlığını sürdürmektedir.

Değerli madenleri ülkenin ekonomik gücünün kaynağı gören, aşırı devlet müdahalesini savunan Orta çağ sonları ile sanayi devrimi arası (1500-1800) Avrupa’da kapitalizmin temeli olan **merkantilizm** başladı. **Merkantilizm (ticaretçilik);** güçlü bir ekonomi için devletin ekonomide korumacı rolü ile ihracatı destekleyip ithalatı sınırlaması, refahın üretimle değil ticaret ve sermaye birikimiyle olacağını savunan ekonomik sistemdir. Bir bölge veya limandan ihraç edilebilen mallar için ikinci bir bölgede ithal için talep olmadığı, ama aynı zamanda ikinci bölgenin ihraç edebileceği ürünler için birinci bölgede ithal talebi olduğu hallerde ortaya çıkan üç köşeli (üçgen) ticareti ile Avrupa zenginleşti. **Üçgen ticaret;** 16. yy’den 19. yy kadar Avrupa,

Batı-Afrika, Kuzey Amerika üçgeninde ticari malın "Afrikalı köleler" olduğu ticaret sistemidir.

Ekonomik egemenlik, feodal derebeyi soylulardan (aristokrasi) burjuvalara (zengin kentli) el değiştirmesiyle kapitalizmin yeni sürümü **liberal ekonomi** anlayışına geçiliyor. Klasik ekonomistler; Adam Smith (1723-1790), David Ricardo (1772-1823), J. Babbington Say (1767-1832) ve Y. Stuart Mill (1806-1873) ekonomik dengenin kendiliğinden oluştuğu tabii düzenin işleyişine devlet müdahalesini reddeden "**birakınız yapsınlar, bırakınız geçsinler**" diyen liberalizmi ortaya koydular.

ABD merkezli 1929 Büyük Ekonomik Buhran ve ekonomilerin içine düştüğü durgunluğun uzun sürmesi, klasik ekonomistlerin tabii düzen fikirlerini sarsarak devletin ekonomik anlayışındaki değişime sebep oldu. **John Maynard KEYNES** (1883-1946) klasik iktisatçıların ileri sürdükleri; her zaman kendiliğinden oluşan tabii bir dengenin olmadığı ve devlet müdahalesi olmadan ekonomik durgunluktan çıkılamayacağını 1936'da "**Genel Teori**" isimli eseriyle ortaya koydu. Keynes, özel sektörün ağırlıklı olduğu ancak kamu sektörünün büyük role sahip olduğu bir karma ekonomi ile jandarma devlet anlayışından müdahaleci modern devlete geçişi savunan görüşü 1960 ortalarına kadar geçerliliğini korumuştur.

Dünya, 1970'lerde ekonomik sorunların çözümünde Keynesçi ekonomi modelinin yetersiz kalması neoliberal düşünceye geçişi sağladı. "Liberal" terimi, Latince "özgür" anlamına gelir. **Liberalizm**, politika ve düşünce hürriyetini vurgulayan politik bir felsefedir. Liberalizm, devletin serbest piyasa ekonomisi ile yönetilmesini savunur. **Neoliberalizm**, 20.yy'da ortaya çıkan ekonomik temelli siyasi bir ideolojidir, serbest piyasa ekonomisini tanımlamada kullanılır. Aralarındaki fark, liberalizm politik bir teori, neoliberalizm ise ekonomik bir kavramdır. Neoliberalistler, kapitalistler gibi serbest piyasa ekonomisini savunur.

**Neoliberalizm**; serbest piyasa ekonomisini temel alan siyasi bir ideoloji, devletin piyasaya olan müdahalesini minimum düzeyde indirmeye hedeflerken deregülasyon (kuralsızlaştırma) teorisi ile de özel sermayeye her türlü imkân sağlanmalı görüşündeki ekonomi modelidir. IMF ve Washington Konsensüsü yardımıyla 1970'ler sonrası birçok ülke ve lideri manipülasyonlarla ele geçiren neoliberal ideoloji, globalleşme ile devleti özelleştirerek millet iradesini zayıflatıyor.

**Neoliberaler**; liberal kapitalist, sivil, demokrat görünümlü, baskıcı, otoriter, siyasi ve ticari alanlarda global hâkimiyet kurmaya çalışan bir ekip. Bunlar, gizli bir ifsat (düzen bozan) komitesi olarak dünyanın pek çok yerinde darbeler içinde yer alan, destek veren, doğru bilgileri kamuoyundan gizleyen, bazen hayırsever, bazen otoriter rejimlere karşı demokrat görünümlü, bazen de dünya barışı için çalışan bir diplomat gibi ortaya çıkarlar. Kiminin intikam hırsını, kiminin makam mevki hırsını, kiminin açgözlülüğünü, kiminin ahmaklığını, kiminin dinsizliğini, en garibi, kiminin de taassubunu işletip siyasetine alet eder.

Liberal düşüncenin belirlediği materyalist temelli, ahlaki olmayan ve pozitif analizi esas alan kapitalizmin benimsediği "**homo-economicus insan modeli**"; (1) tam bilgiye sahip, (2) çoğu aza tercih eden, (3) seçici ve tutarlığa sahip, (4) kendi menfaatini maksimize etmeye çalışan, (5) akılcı ve bilinçli, (6) haz ve elem hesabı yapacağını kabul eder. "Birakınız yapsınlar, bırakınız geçsinler" felsefesi temel alarak; (1) özel mülkiyet, (2) kâr, (3) seçme hürriyeti ve (4) rekabet hakkını kabul eder. Çok sayıda alıcı ve satıcı, piyasa giriş-çıkışı serbest; tekel hâkim değil, piyasa açık ve şeffaf ise bu serbest rekabet piyasa sayılır. Sistem, tüketici hâkimiyeti ve üreticilerin kâr motiflerine göre tespit edilen arz, talep ve fiyat mekanizmasıyla kararlar alır.

#### **Kapitalist ekonomik sistemin temel ilkeleri:**

1. Özel mülkiyet esastır ve üretim araçları özel kişilerin elindedir.
2. Ekonomi serbest piyasa şartları altında işler.
3. Devlet ekonomiye müdahale etmez, kontrolünü sağlar.
4. Ekonomide kişi kendi çıkarı peşinde koşar.
5. Üretimde belirleyici olan kârdır.
6. Temel ihtiyaçlar dışında başka sürekli tüketim alışkanlıkları oluşturur.

Kapitalizmin dayanağı, vazgeçilmez unsuru daha çok üretmek, daha çok kazanmak ve sürekli büyüme. Kârı maksimize etmek için her yol meşru görür, faydacılık ve şahsi çıkarları hayatın temel hedefi yapar, bireye öne çıkararak toplumsal yardımlaşma ve dayanışmayı zayıflatır, sermayenin gücü gelir dağılımındaki dengeyi bozar, emek sömürsü, kalkınma, gelişme ve büyüme temel hedeftir. Mutlak bir mülkiyet anlayışıyla; gelir ve servet dağılımını bozması, tekelleşme, kartelleri, tröstleri çıkarması, daha çok kazanmak, büyüme için her yolu meşru görmesi, esas aldığı faizin ekonomik ve sosyal dengeyi bozması, fakirlerin ezilmesi gibi ciddi sorunları ortaya çıkarıyor. Başkaları hakkında endişe duymadan hayat boyu tüketimi maksimize etmek için insanın bencil davranışlarını toplum için en iyi sonuç veren rasyonel davranış olarak değerlendiriyor.

Kapitalist finans sistemi, parayı nötr değil üretken kabul ederek paraya getiri olarak faiz hakkı tanır, reel faaliyetlerden uzak durur ve kâr sağlamak için sadece finansal faaliyet yürütür. Para, borsa ve faiz üçkâğıdı üzerinden sapmalarla rekabetin bozulması kapitalizm savunucularının fikirlerinden farklılaşmasıyla devletler ekonomik işleyişe müdahale ediyorlar. Girişimci, kapitalist ve azınlık bir zümre, kitleleri sömürerek büyük sermayeler elde ederken, karın tokluğuna çalışmak zorunda kalan geniş halk kitleleri hayatlarını geçim mücadelesiyle sürdürmek zorunda kalmıştır.

Sosyal medya ve kamuoyu demokrasisinin gelişimiyle global diktatörlük olan kapitalizmin yanlış uygulamalarıyla çıkan krizlerle oluşan global ekonomik huzursuzluk, eleştiri, tepki, protesto artışıyla sistem sorgulanmaktadır. Gelişmeler, sermayenin önemini kaybederek mülkiyetin tabana yayılacağı, serbestlik ve rekabetin sermayeden daha önemli olacağı tezleri kuvvetleniyor.

Karl Marx kapitalizminin gayriahlaki olduğunu; (1) emeği sömüren, (2) insanları yabancılaştıran ve (3) azınlığın menfaatini korumayan, çoğunluğun adil, iyi yaşamaya engel olmasını üç noktada eleştirerek kapitalizmin sonrasının sosyalizm olacağını söylemiş. Lâkin tekelci bir devlet kapitalizmini yansıtan sosyalizmin çöküşüyle bunun olmayacağı anlaşılmıştır.

Yunan felsefesine dayanan Avrupa merkezli kapitalizm, rekabet, kalite isteyen, düşünen, sorgulayan, eğitimi kesimi

istemez, “üreten yönetir” anlayışını esas alır, tüketicileri yönetmeye çalışır. Kişi, toplum ve devletlerin zaaflarını kullanarak onları köklerinden uzaklaştırıp asimile eder. Coğrafi keşifleri izleyerek Sanayi Devrimi ve sömürgecilikle devam eden kapitalizm ABD’yi dünya ekonomisinin merkezi yaparken, adaletsiz birçok global soruna yol açtığı için birçok eleştiriye maruz kalmıştır.

### **Kapitalizme yöneltilen eleştiriler:**

**1. Emeği sömürür, işçilere ancak hayatta kalabilecekleri kadar ücret verir ki, çalışmaya devam etsinler.** Kapitalizmin yapısındaki sömürü, geçmişte köle ticareti şimdi emek üzerine kurduğu sömürüdür. Köle maliyeti bir işçi maliyetini aşmasıyla sömürüyü modern kölelik gördüğü emekçiler üzerine değiştirdi. Köleliğin kaldırılışı; kölelerin efendilerini seçme hakkıdır.

**2. Gelir dağılımında adaleti bozuyor.** Fakirden zengine servet aktaran, fakiri daha fakir, zengini daha zengin yapan, aradaki uçurumu büyüten açgözlü, her şeyi şiddetli isteyen, azla yetinmeyen, bencil bir seçkinler sınıfı oluşturur. Global servetin küçük bir elit grup elinde toplanışı, insanlığın hürriyet dönemine geçerek kendi işini kurma veya patronsuz işyerine geçişi engeller. Adil olmayan bu sistem sonsuza kadar devam etmez. “Biri yer biri bakar, kıyamet ondan kopar.” “Herkesin faydalanabileceği şeyden bazılarını mahrum bırakmak kavga çıkarır.” İnsanlığın mahşeri vicdanı bu adaletsiz paylaşımına başkaldırıp isyan etmektedir.

**3. Ahlaki olmayan yayılmacıdır.** Kendine uymayan üretim, tüketim sistemlerini, farklı inanç ve kültürleri değiştirip asimile ederek hayatın her alanını kontrol etmeye çalışır. Krizler sonrası kendini devam ettirme dinamiklerini, insanları ahlak ve maneviyattan tecrit edip birbirine düşürerek neoliberalizm ve globalizm gibi yeni isimlerle devam eder. Çıkardığı iç ve dış savaşlarla, silahlanmayı, aşırı tüketimle israfı teşvik, insanları bağımlı hale getirerek, işgalci ve istilacı karakterini yansıtır.

**4. Paraya hükmederek reel ekonomiyi bankalara boğduruyor.** Ekonominin sıcak para ile döndüğü ve ülkelerin etkinliği dünya sermayesi ile entegreden geçtiği süreçte; para madde olarak ucuz, bol ve sanal olması, mislinden fazlası dolaşımı ile kontrolsüzlüğü kriz çıkarıyor. Doların rezerv (kaynak, herkesçe kabul edilen, kendine endeksli) ve konvertibilite oluşu, diğer paralara veya altına engelsiz çevrilmesi, petro dolar (petrol ticaretinde sadece dolar kullanımı) ve senyoraj (paranın üretim maliyeti ile yazılı değer farkı) hakkı ile hak etmediği büyük bir gelir elde ediyor. Kapitalizmin patronu olan ABD, 1913’te kurduğu Federal Reserve Sistemi (FED) ile dolar emisyonunda tek yetkili otorite olarak dünya ekonomilerini kontrol ediyor.

**5. Sermaye kazancını sürekli artırmaya çalışıyor.** Kapitalist sistem yürütücülerini akışkan olan sermayenin dünyanın her yerinde büyük kârlar getirmesi için “**paranın dini ve rengi olmaz**” sözleri ve ekonominin her türlü değerden bağımsız kendi kuralları olduğu tezini ileri sürerler. Oysa paranın her tür değerden bağımsız olmadığı, sermayenin yapısında kazancı sürekli ve yüksek tutmak için her tür strateji ve ideolojik endişeyi değerlendirerek bulunduğu yerde hâkimiyet kurup ideolojisini yerleştirir. Kapitalizmde, banka ekonominin kanı olan parayı elinde tuttuğu için ziraat, sanayi ve ticaret sektörlerine hâkimdir. Gerçek değer oluşturmayan banka sadece para ticareti yaparak toplumdan sağladığı kaynağı kullanırken toplum menfaatini gözetmez.

**6. Altına dayalı ekonomi yapıdan kâğıt paraya geçiş ile sanal değerler oluşturuyor.** Kapitalizm, altına dayalı ekonomiyi ve reel varlık yerine sanal varlığı getirerek finansı “aracı araç” olmaktan çıkarıp hedef yapmış, parayı çeşitlendirerek bir ürün haline getirmiştir. 1944’te Birleşmiş Milletler para ve finans konferansında kabul edilen **Bretton Woods Sistemi** ABD dolarını kendine endeksli ve altına dönüştürülebilir tek para birimi yapmış, diğer paraların da buna göre ayarlanması kararlaştırılmıştı. Anlaşmayı imzalayan ülkeler, parasını altına dönüştürmüş ve para değerini dolara göre belirlemişlerdi. Tüm para birimlerinin dolara endeksten kaynaklanan piyasa gerilimleri sebebiyle ABD, 1971’de doları altına endekslemekten vazgeçerek BWS’i çöktürüp karşılıksız para basmaya başlamış. Geleneksel bankaların kredi vererek ürettikleri fiziki olmayan paralar gibi modern sistemler de yeni sanal kripto ve türev paraları gerçek kullanıma sunuyorlar. Fiziki para global toplam paranın sadece yüzde 10’u, kalan yüzde 90’ı bankalarca üretilen sanal karşılıksız paralardır. Arz ve talebe göre bu parada da değer artış ve azalışları oluyor.

**7. Dünya ekonomisini tek merkezden yürütmek istiyor.** Kapitalist sistem karşısına çıkan engelleri tasfiye ederek dünya ekonomisi üzerindeki hâkimiyetini sürdürüyor. Sanal kripto para ve nakitsiz para sistemiyle millî paraları ortadan kaldırarak, millîliği köreltip kendilerine bağlı düzen kuruyor. **Kripto para**; sanal para birimi olarak kullanılan ve herhangi bir fiziki şekilde mevcut olmayan şifrelenmiş (bitcoin, altcoin, ethereum) dijital varlıklardır. Kâğıt parayı piyasadan çekerek onun işini göreceği beklenen kripto paranın devlet otoritesine ihtiyacı olmayacağı iddia ediliyor. Bu, millî paranın sahibi millî devletlerin ekonomik gücünü sarsmakta ve millî kaynakları global sermayeye aktarmaktadır. Spekülasyon ve provokasyona açık olan algoritmik soğuk cüzdanda saklanan kripto paralar ekonominin geleceği gösterilmekte, fakat riski de hiçbir kurum almamaktadır.

**8. İnsanı ve toplumu dönüştürerek asimile ediyor.** Avrupa medeniyetini oluşturan Roma hukuku ve Yunan felsefesine dayanan kapitalizm; gücü esas alır, menfaate dayanır, zayıf olanı yutar ve insanda suni ihtiyaç oluşturarak onları kontrol etmeye çalışır. İşin başında, bilimi, kuruluşu, araştırmayı destekler, sponsor olur ve aleyhine olmasını engeller. Fakirden zengine servet aktararak ekonomik eşitsizliği biyolojik eşitsizliğe çevirerek fakirleri bertaraf eder. Ortak akli esas alan demokratik gelişimi engeller. Toplumdaki her yeniliği lehine kullanır. Yeni kavramlarla, insanı, kurumu ve devleti dönüştürüp asimile eder.

**9. Dünya kaynaklarını hızla tüketerek ekolojik dengeyi bozuyor.** Ana akım ekonomi bilimi, kapitalist sömürü düzeninin akademideki ayağı olarak gerçeği yansıtmayan ve toplumda karşılığı olmayan bir ideolojidir. Şaşalı bir hayat tarzı göstererek, mutlu azınlığın imrenilen hayatını toplumun diğer kesimlerine pazarlar. Sürekli büyüme, aşırı rekabet ve sorumsuz tüketim anlayışıyla tüm insanlığın kaynaklarını fütursuzca kullanarak yaşlı dünyanın ekolojik dengesini alt-üst etmekte, insanların ilgisizliği ve bilgisizliğini de kullanarak varlığını sürdürmektedir. Global ölçekte adaletsizliğe maruz bıraktığı çok sayıda insanın organizmesini engelleyerek, toplumu dönüştürüp sömüren kapitalizmle mücadele vicdanlı her insanın ahlaki bir görevidir.

Her yenilik ve gelişimi kapitalizm tuzağı görmek, göstermek kolaylığı, ona psikolojik üstünlük veriyor. Sanayi devrimiyle Batı’da hâkim olan, sonra diğer ülkeleri etkisine alan varlığını sürdüren kapitalizm de tarihsel sistemler gibi sonu yaklaşıyor.



Sistemin, daha çok üretmek, daha çok kazanmak, sürekli büyüme ve sınırsız tüketim anlayışı insanı ve dünyayı tüketiyor.

**2. Sosyalist Ekonomik Sistem:** Kapitalizme karşı antitez olarak onun eksiklerinden hareketle kişi ve toplum refahı için emek, tabiat ve sermaye kaynaklarını toplum adına devletin mülkiyetine alıp kullanan, üretimde kâr değil, toplum faydası istenen totaliter müdahaleci, kolektivist ekonomik sistemdir. Sosyalist düşüncenin belirlediği materyalist temelli ve pozitif analizi esas alan sosyalizm, fiyat mekanizmasının objektif yol göstericiliği yerine merkezi planlamanın subjektif otoriter kararlarını esas alır.

Sosyalizm, devletin var olduğu, sınırlı bir mülkiyet anlayışının kabul edildiği, ekonomik faaliyetlerin neredeyse tamamını devletin kontrol ettiği, kişilerin yeteneğine göre, emeği kadar ilkesince komünizmin ılımlı şekli alan devletçi bir ekonomik sistemdir. **Komünizm;** özel mülkiyetin olmadığı, bütün üretim araçlarının topluma ait olduğu, bunları herkesin ortaklaşa kullandığı siyasi, ekonomik ve toplum düzenidir. **Komünist felsefe,** devlet yapısının olmadığı ve sınıf farklılığın kaldırıldığı ideolojik bir anlayıştır. Bu uygulamada mümkün olmayacağı için sosyalizm, komünizmin ön aşaması olarak tasarlanmıştır.

#### **Sosyalist ekonomik sisteminin temel ilkeleri:**

1. Üretim araçları devletin kontrolindedir ve temel ekonomik faaliyetler devlet tarafından yürütülür.
2. Üretim kâra göre değil, merkezi planlamaya göre belirlenir.
3. Üretilenlerin kimlere ne miktarda ve nasıl dağıtılacağı merkezi planlama ile karar verilir.
4. Toplumun çıkarları kişi çıkarlarından önce gelir.
5. Özel mülkiyet ve özel teşebbüs sınırlıdır.

Emek ve sermaye çatışmasını esas alan Marksist veya enternasyonal sosyalistlerin 1870 Paris hareketinden 1917 St. Petersburg ihtilâline kadar olayların arkasında sermayenin varlığı görülür. Sistemin kurucu ve yürütücüsü Sovyet Rusya 1990'larda liberalizme geçiş sürecini hızlı şekilde tamamlamıştır. Antikapitalist ve antiemperyalist olduğu iddiasındaki Çin, 1978 Washington Kapitalizm Konsensüsü (anlaşması) ile ABD ve diğer gelişmiş ülkeleri tarafından kabul edilen; IMF, Dünya Bankası ve WTO tarafından dayatılan neo-liberal ekonomi politikalarla bu ülkelerle ilişkilerini geliştirmeyi tercih etmiştir. Halen Küba ve Kuzey Kore sosyalist ekonomik sistemi değişik şekillerde uygulamaktadır.

#### **Sosyalist ekonomik sisteme yöneltilen eleştiriler:**

1. Kapitalist sistem gibi sosyalist ekonomik sistem de materyalisttir ve insanı "rasyonel bir varlık" olarak görür.
2. Sosyalist ekonomik sistem devlet kapitalizmini yansıtır ve emeği devletin sömürüsüne bırakır.
3. Sosyalizm, kapitalist tezlere karşı sergilediği yaklaşımlarla insanları devlet baskısı altına almaktadır.
4. Baskıcı ve antidemokratik uygulamalarla dini inançlara savaş açarak kitlelere zarar vermektedir.
5. İçe kapalı bir ekonomi olması sebebiyle bilim ve teknolojinin gelişimini engellemektedir.

Kapitalizme alternatif olmak için ortaya çıkan sosyalizm (komünizm), sınıf savaşı, soğuk savaş, din ve ahlak savaşlarına sebep olmasıyla insanlığa zarar vermiştir. Sosyalizm (devlet kapitalizmi) ortak çalışma ve mülkiyeti esas almasına rağmen, kişiler kendi işi dışındakilere tam sahip çıkmaması ve menfaatlerini toplum menfaati üzerinde tutmasıyla başarısız olmuştur.

**3. Karma Ekonomik Sistemi:** Özel sektörü ve devletin ekonomiyi yönlendirmesini içeren, kapitalist ve sosyalist ekonomilerin özelliklerini yansıtan, aksayan yanlarını bırakıp, iyi işleyen taraflarını alarak daha iyi bir ekonomik sistem kurma fikridir. Bir ihtiyaç sonu ortaya çıkan ve her yerde geçerli, kabul görmüş, kuralları olmayan, diğer iki sistem aksine doktriner çerçevesi belirsiz, uygulamada değişik görünüm alan ve bilimsel değil, siyasi bir sistemdir. Hükümetin bazı ekonomik etkinliklerde bulunduğu veya işleyişine müdahale ettiği, kapitalist ve sosyalist ekonominin bir arada bulunduğu sistemdir. Millî ekonomi içinde devletin sahip olduğu üretim faktörlerinin temel önem taşımaya mukabil, özel ekonominin gelişimine yol gösterici olduğu; kişisel mülkiyet, hürriyet ve demokrasiyi benimseyen ülkelerdeki devletin ekonomik müdahaleciliğidir.

#### **Karma ekonomik sistemin temel ilkeleri:**

1. Devlet ve özel teşebbüs birlikte yer alır.
2. Kapitalizm ve sosyalizm arasında yer alır fakat özü itibarıyla kapitalizme yakın bir sistemdir.
3. Devlet ekonomiye kısmi olarak müdahale eder.
4. Kamu faydası ile kişisel çıkarlar bağdaştırılmaya çalışılır.
5. Devlet, toplum tercihlerine uygun üretimi sağlamak için piyasa mekanizmasını düzeltici tedbirler alır.
6. Özel sektörün yatırımı kârlı bulmadığı alana toplum ihtiyaçlarını karşılamak için devlet yatırım yapar.

Türkiye, 1929 Büyük Ekonomik Buhran sonrası 1950'lerde çok partili demokratik sisteme geçene kadar bu sistemi uygulanmış, 1950-80 arası serbest piyasa sistemine geçiş ve 1980 sonrası bu süreç hızlanmıştır.

**4. Kanaat Ekonomisi Sistemi:** Hayatı bir bütün gören, emeğe değer vererek her faaliyette insanı merkeze alan, faizin olmadığı, kâr-zarar ortaklığına dayalı, çevre ve doğal kaynakları emanet bilen, kâr hadlerine spekülasyon dışında müdahale etmeyen, aldatma ve haksız kazanca yol vermeyen, her alanda israfı kaldırıp tasarrufu esas alan, diğerleriyle adil ticaret yürüten, sömürü, hamaset, istismar, spekülasyon (vurgun) ve iddihara (saklama) müsaade etmeyen, adil ekonomi için teorik ve pratik kurallar koyan ekonomik sistemdir. Alın teri, el emeği, kanaat, ihtiyaca göre tüketime ve üretime had / sınır belirlemektir.

**Kanaat;** payına razı olmak, kendi ve sorumluluğundakilerin ihtiyaçlarını asgari ölçüde karşılayacak maddi imkânla yetinip başkalarının elindekine göz dikmeyen, aşırı kazanma hırsını yenen, mal ve dünya tutkusunu kalpten silerek kazanılan ahlâkî erdemdir. Kanaat, ihtiyacı kadar bir şeyi üreten ve tüketen, dünyadaki her nesne üzerinde diğer canlılarında hakkı olduğunu kabullenen, ölçülü olmayı gerektiren bir hayat sisteminin; maddeye ve tüketime ait yönüdür.

Kanaat ekonomi düşüncesi, herkes için eşitlik, adalet ve refahın sağlanacağı alternatif bir yöntem bulma sürecinde ortaya

çıkıştır. İnsan merkezli, adalet, merhamet, kanaati esas alan, sağlam, adil, paylaşımcı, sürdürülebilir, faizsiz işleyen ekonomik sistem olan kanaat ekonomisinin kaynağı İslam inancı ve Homo-İslamicus (İslami insan) modelidir. Sistem, en iyinin hayatta kalacağı bir ortamı değil, ideal bir dünya için, toplumsal sorumluluğu, kanaati, cömertliği ve dayanışmayı temel alır.

Kanaat ekonomisi, servetin belirli ellerde toplanması ve dolaşmasını engeller, toplumda sadece piyasa ihtiyaçlarını karşılamak için yeterli parayı kazananlardan değil, tüm insanların ihtiyaçlarından ortaklaşa sorumluluğu benimser. Kıtık algısı oluşturan başıboş isteklerin karşılanması konusunda caydırıcıdır. Mülkiyet, üretim, tüketim ve mübadelede (değişim) serbest piyasa kuralını İslam'ın referans kaynaklarından, tarihi ve ilmi tecrübesinden alır.

Kanaat ekonomisi, bağımsız ekonomik bir doktrin olarak İslam'ın inanç sistemi, ahlaki yapısı, yaşayışı, tutumu ve dünya görüşü olan medeniyet hareketidir. Üretim ve tüketim arasında dengeyi İslam dininin prensipleriyle sağlayarak hayata anlam katar. İslam, özel mülkiyet ve toplum menfaatleri arasında bağ kurarak ihtiyaç sahipleri için insana mali sorumluluk yükler. Rekabete ve piyasanın işlemlerine meşruiyet şartıyla karşı değildir. Bilgi, kaynağına bakılmaksızın insanlığın ortak mirasıdır. Uzun tarihi tecrübe ve fikir sürecinde oluşan ekonomi bilgisi, kanaat ekonomisi görüşleri formüle edilirken dikkate alınmalıdır.

Sermaye temelli, emek sömürüsüne dayalı, insan değerini madde ile belirleyen kapitalizm ve sosyalizm (devlet kapitalizmi) aksine, kanaat ekonomi teorisi ve uygulamaları insan merkezli, adalet, merhamet, ahlaki, kanaati esas alan, adil, paylaşımcı, sürdürülebilir, faizsiz işleyen, pozitif analizin yanında normatif analizi de dikkate alan bağımsız bir ekonomik sistemdir.

### **Kanaat ekonomisi sisteminin temel ilkeleri:**

1. Hür teşebbüs, mülkiyet hakkı esastır, devlet hakem rolünde ve gayrimenkul mülkiyetini toplum faydasına kontrol eder.
2. Piyasayı açık, şeffaf kabul eder, bol kaynak ve sınırlı ihtiyaç esaslı üretimi temel alır.
3. Faizsiz bir serbest piyasa ekonomisini öngörür ve paranın mal gibi alınıp satılmasını reddeder.
4. Ürün fiyatları arz ve talebe göre piyasa şartlarında spekülasyona meydan vermeden belirlenir.
5. Kâr hadlerine spekülasyon dışında müdahale etmez, zararlı, haram faaliyetler ile aldatma ve haksız kazançta yol verilmez.
6. Tüm kaynakları insanlığın ortak değeri ve emanet görür, kimseyi mahrum etmeyerek üretime dâhil eder.
7. Çevreye uyumlu bir üretim ve tüketim ile her alanda israfı kaldırıp tasarrufu esas alır.
8. Kendi içinde ve diğer toplumlarla adil ticaret yürütmede değer ölçü birimi mal parayı (altın veya gümüş) esas alır.
9. Ekonomik hayatı sosyal adalet ekseni kurmak, fırsatları adil paylaşmak için teorik ve pratik kuralları koyar.

İslam, insanı Allah'ın emir, nehiy ve nasihatleriyle eğitildikten sonra, iktisadi hayatta serbest bırakır. İslam'da sosyal güvenliği sağlayan, uyulması mecburi olan; nafaka, zekât, sadaka-ı fitır, adak, fidye, kefarete ve kurban gibi ve uyulması ihtiyari olan; nafile hayır ve sadaka, vakıf, hediye-hibe, komşu hakkı ve karz-ı hâsen (faizsiz ödünç) gibi uygulamalarla toplumsal denge kurulur.

Asya'da gelişen kanaat ekonomisi değişmeyen temel özellikleri olan Homo-İslamicus (İslami insan) modeline dayanır.

### **Homo-İslamicus (İslami insan)'un temel özellikleri:**

1. İnançlarına göre sosyal ve ekonomik hayatına yöne verir.
2. Spekülasyon (vurgunculuk), manipülasyon (aldatma), karaborsa ve stokçuluk (yığmak) gibi fırsatçılık yapmaz.
3. Faiz alıp-vermez, kumar oynamaz, içki içmez, her faaliyetinde helal olanı tercih eder.
4. Faaliyet ve kararlarında akıl ve kalp dengesini kurarak başka insanları gözetir.
5. Toplum menfaati için iş birliğine, yardımlaşmaya gider ve çevreyi korur.
6. Hayatı bir bütün olarak kabul eder.

Kanaat ekonomisi, İslam'da var olan iktisat anlayışını sistematik ve metodolojik yaklaşımla ele almaktadır. İhtiyaç ortaya çıktıkça bilginler İslam'ın ortaya koyduğu hükümleri bir araya toplayarak bir sistematığe kavuşturmuşlardır. Dolayısıyla bu sistemin kurucusu şu isimler denilemez. Bu noktada İbn-i Haldun, "Mukaddime" isimli eseriyle topluma yön veren siyasi, iktisadi ve mali konuları incelemiş, devletin ekonomik faaliyetlere girmesinin dengeyi bozacağı ve serbest rekabetin gelişimini engelleyeceğini belirterek, devletin görev alanını belirleyip kanaat ekonomisine temel teorik katkılar sunmuştur.

Kanaat ekonomisi, imece yaklaşımıyla; dayanışmacı ekonomi, paylaşım ekonomisi, insani değerler ekonomisi ve mutluluk ekonomisini de kapsar. **Paylaşım ekonomisi**; sahibinin seyrek ihtiyaç duyduğu araç veya hizmeti kullanmadığı zaman ihtiyacı olanlara bedelsiz sunduğu bir düzen, **imece** ise birçok kişinin toplanıp elbirliğiyle yardımlaşıp iş görme işleri sıra ile bitirmedi.

Kanaat ekonomisi; yardımlaşmayı esas alan, çevreci politikalar ile insanın beden ve ruh sağlığını koruyan, toplumun zenginliği yerine sosyal göstergeleri dikkate alan, mevcut ve gelecek neslin refahına odaklı, sürekli büyüme, çok üretip, tüketme yerine; ekosistemi gözetken, ahlak temelli bir modeldir. "Son ırmak kurduğunda, son ağaç kesildiğinde, son balık tutulduğunda; beyaz adam işte o zaman paranın yenmeyen bir şey olduğunu anlayacak! (Kızılderili Sözü).

Kanaat ekonomisi, ekonomide; bir varlık sepetinde yer alan varlıklar üzerindeki müşterek mülkiyeti temsil eden, faydalanma hakkına dayanak olan eşit değerdeki tahvilin muadili faizsiz sertifika / vesika olan **sukuk** gibi finans seçenekleriyle geliştirmiştir.

### **Sukuk çeşitleri:**

**1. Mudaraba (Emek - sermaye ortaklığı):** Biri sermaye diğeri know-how (emek, bilgi ve tecrübe) sahibi girişimci iki tarafın (emek ve sermaye) bir araya gelerek bir projeyi gerçekleştirmelerini ifade eder.

**2. Müşaraka (Kâr-zarar ortaklığı):** Tarafların emek ve sermayelerini birleştirerek bir yatırımı finanse için taraflardan biri banka olmak şartıyla iki veya daha fazla tarafın sözleşme hükümlerine göre kâr ve zarara katılma payları oranı paylaşılan faaliyet.

**3. Murabaha (Maliyet artı kâr marjlı satış):** Peşin ürün alıp vadeli satmak suretiyle finansman kullandırma yoludur. Faizsiz katılım bankası, müşterinin istediği ürünü satın alıp üzerine maliyet ve kâr ekleyerek müşteriye teslimi şeklindedir.

**4. İcara (Leasing, Kira finansmanı):** Bir ekipmanı veya bir gayrimenkulü müşterilerinden birisine sabit bir tutar üzerinden ve bir dönem için kiraya vermesiyle, kiracının kullanımına tahsisle olan orta vadeli bir kredi işlemidir.

**5. Karz-ı hasen (Faizsiz borç, ödünç):** Fakirlere zaruri ihtiyaçlarını karşılamak için verilen küçük boyutlu ve sınırlı borç.

**6. Selem (İleriye dönük, siparişe dayalı satın alma):** Ödemenin nakit olarak sözleşme anında yapıldığı, fakat alınan ürün teslimi önceden belirlenen tarihe kadar ertelendiği alım-satım işlemidir.

**7. Tekâfül:** Paylaşılmış sorumluluk ve garanti prensibine dayalı katılım sigortacılığı; kâr amacı olmayan sigortalıların bir araya geldiği kooperatif sigortacılığı ve sigorta şirketinin biriktirdiği fonları faizsiz yatırım araçlarında değerlendirilmesidir.

Kanaat ve kısmen sosyalist ekonomi sade bir fert ve toplum düzeni öngörürken kapitalizm, şaşalı bir hayat tarzı sunar; mutlu azınlığın yaşadığı imrenilen hayatı topluma pazarlar. Azınlıktaki emperyalist üst akıllarca kurgulanan ve sürekli kendini yenileyen kapitalizm, hedeflerini işletmeler ve uluslar arası kuruluşlarla perdeleyerek sömürü düzeninin sürdürmektedir. Materyalist olan kapitalist ve sosyalist sistemlerin çıkmaza girmesi, çare olmamasıyla otoriteler çözümün yine globalleşme içerisinde kapitalist sistemi kabul etmeye zorlanmakta ve Ortodoks ana akım ekonominin farklı versiyonlarını test etmektedirler.

İşletmeler, içinde bulunup faaliyet yürüttükleri ekonomik sistemde ekonomi politikalarını izleyip varlıklarını sürdürürler.

### 3.4. Sosyal ve Kültürel Değişkenler

Dil, din, eğitim düzeyi, sosyal değerleri kapsayan kültür şartları ve iş ortamı arasındaki ilişki incelendiğinde; mal ve hizmetler farklı kültürlerle bağlı olarak farklı taleplerle karşılaşacaktır.

Sanayileşmiş toplumlarda, ekonomik refah ve güvenin etkisiyle kültür yapısında büyük değişiklikler olmaktadır. Esnek ve kısa çalışma süreleri, ücretli izin ve uzun süreli tatiller, farklı faaliyet alanlarına yönelme ekonomik gelişmişliğin sağladığı bir kültür gelişimidir. Bilgisayar, internet, iletişimdeki gelişim, zenginlik, refah, gezip görmek, sağlıklı beslenme, çevreye zarar vermeyen ürünleri kullanma gibi değerler bir kültür olarak toplumlara yerleşmektedir. Bu kültürel gelişim pazarlama açısından; eğlenerek tüketmek ve tecrübe pazarlaması gibi kavramları ön plana çıkış ve tüketim davranışlarını da değiştirmektedir.

Kültür bir değişken olarak tüketicilerin davranışlarını etkilediği için pazarlamacı öncelikle, kültürü anlamaya çalışmak, kültür oluşturma sistemlerine yönelik bilgilere sahip olmalıdır. Tüm kültürler için standart bir pazarlama karması geliştirmek, zordur ve pek az sayıda işletme, bu tür stratejilerle başarılı olabilir. Bu açıdan genelde, farklı kültüre uyumlu pazarlama karmaları geliştirmek gerekir. Uluslararası pazarlama planlayıcıları, ülkelerin dini inanç, ahlak, millî adetlerini aile yapılarını, eğitim yapılarını, ferdi ve toplumsal ilişkilerdeki değer yargılarını, moral değerlerini iyi tahlil etmeleri gerekir. Kadın ve erkeğin toplum içindeki konumu, görev ve sorumlulukları satın alma kararlarını ve davranışlarını etkileyecek kültürel faktörlerdir.

Bir ülkenin coğrafi yapısı, iklimi ve demografik yapısı tüketicilerin taleplerini ve tercihlerini etkileyecektir. Dış pazarın topografyası, ısısı, nem oranı ve benzeri özellikleri, nüfusun genç ve çocuk yapısı, talep edilen ürünlerin hem niteliğini ve miktarını hem de depolama, taşıma ve ambalajlama şeklini etkileyerek, üründen modifikasyonlar yapılmasını gerektirebilir.

Dış pazar çevresinde önemli bir unsur da girilecek pazarın demografik yapısıdır ki giriş kararlarını, mal ve hizmetin bu pazarın istek ve ihtiyaçlarına uygunluğunu zorunlu kılmaktadır. Pazarların demografik özellikleri tüketim alışkanlıklarına da ışık tutmaktadır, gelişen ülkelerin insanları hazır gıdalara paket servis pizzalara, sanal (siber) marketlerin evlere servis yapması gibi gelişmeler de karton ambalaj üreticileri açısından avantajlar oluşturmaktadır. Farklılaşan satın alma davranışları, pazarlama yöneticilerinin bir dış pazara girmeden önce tüketici tercihlerini çok iyi araştırmalarını gerektirmektedir.

Yabancı pazarda işletme çalışanları, yöneticileri, müşterileri, tedarikçileri ve bürokrasi ile iyi bir iletişim içinde olması gerekir.

### 3.5. Teknoloji ve Altyapı

Bir ülkedeki teknolojik gelişim düzeyi ve bu teknoloji ile üretilen ürünlerin sanayi, ziraat, iletişim, ulaşım ve diğer sektörlerdeki kullanım oranları, dış pazarın gelişim düzeyi ve olası talebi dış pazar analizlerinde sık kullanılan ölçülerdir.

Güney Kore, Tayvan, Çin, Singapur gibi Doğu Asya ülkeleri gelişmiş ülkelerden teknoloji ithal etmek yerine bu ülkelerin yatırımlarını kendi ülkelerine çekerek, maliyetleri azaltıcı, kaynakların daha iyi kullanıldığı bir pazar oluşturuyorlar. Güney Kore dünyanın önde gelen yarı iletken üreticisi olmakla birlikte, Samsung Elektronik ve araştırma enstitüleri dünya çapında AR-GE' de başarılı şirketlerden sayılıyor. Tayvan'ın da teknoloji siyasetlerinde, kurmuş olduğu sanayi ve teknoloji parklarının önemli ağırlığı bulunmaktadır. Singapur yüksek teknolojinin verdiği rekabet gücüyle dünyanın en hareketli hava ve deniz limanlarını oluşturmuş bir ülke olarak dış pazarlarda yerini almıştır. Türkiye'nin de en azından belli alanlarda yeni teknolojiler geliştirerek bunları ihraç edebilecek duruma gelmesi bu sektörlerde kâr avantajı sağlamasına ve ön plana çıkmasına yardımcı olacaktır.

Self-servis ticaret kültürünün gelişimiyle asırlık şirketler ayakta kalmaya çalışırken yeni kurulan, teknolojiyi iyi kullanan kurumlar büyümektedir. Çünkü, dijital, mobil, otomasyon, uzaktan erişim ile yapay zekâ imkânları görme genişliği ve derinliği sağlar. Eve veya internete dayalı (home-internet, based businesses) işlerin ağırlığı artmakta, ucuz, kolay güç kaynağı olan bilgi eşit fırsatta elde edilebildiği için iş yapma, iş kurmada para veya fiziki gücün önemi azaltılmaktadır.

Ülkelerin teknolojik gelişmişlik düzeyi ve altyapısı dış pazarlara yatırım yapacak girişimci için pek çok fırsat ve maliyet avantajı sunabileceği gibi yetersizliği de üretim planlarını, reklâmlarını, dağıtım kanallarını ve servis düzeyini zorlayacaktır.

### 3.6. Siyasi ve Kanuni Çevre

Yabancı pazarlarda siyasi çevre, işletmeleri doğrudan etkileyebilmektedir, bilhassa terör ve şiddet olaylarına karşı batılı işletmeler bu konuda kendi içlerinde riskleri değerlendirme birimleri oluştururlar veya dışarıdan danışmanlık hizmetine başvurumaktadırlar. Değişen durumlarda şirketlerin pazarlama stratejileri de yeni siyasi ortamlara uyabilmelidir.

Kanuni çevre açısından, yurt dışında faaliyet gösteren işletmelerin işlemleri üç boyuta bölünebilir, global kanunlar, kendi

ülke kanunları ve ev sahibi ülkenin kanunlarının öngördüğü şartlardır. Global hukuk, ülkeler arasındaki anlaşmalar, teamüller ve sözleşmelerden doğan kanunlardır. İkinci boyut ülkenin kendi kanunlarıdır ki, çeşitli ticari regülasyonlar (düzenleme), yönetmelik, vergi kanunları, ithalat ve ihracat düzenlemeleri global pazarlamayı doğrudan etkiliyor. Üçüncü boyut olarak da ev sahibi ülkenin kanunları şirketin uyması gereken kanunlardır bunların ihlali yüksek miktarda maddi cezalara yol açabilmektedir.

### 3.7. Rakiplerin Durumu

Girilmesi planlanan dış pazarda rakiplerin durumu, işletme tarafından araştırılmalıdır. Rakiplerin çok kuvvetli olması, ürünün o pazarda kârlı şekilde satımını engelleyebilir. Rakiplerin pazar organizasyonları, ürün çeşitleri, piyasa payları ve bu paylardaki değişimler, kapasiteleri, yabancı işletmeler ve pazardaki ağırlıkları nedir, dağıtım kanallarının kontrolü ne ölçüdedir, maliyet ve fiyat avantajları var mıdır, reklâm ve tanıtım çalışmaları yapıyorlar mı gibi soruların cevapları pazara giriş stratejisini belirler.

Rekabetin dünya ölçeğinde, ülkeler arasında çok adil olmayan birçok uygulamaları vardır. Dünya ülkelerindeki üreticilere geçinebilecekleri fiyat düzeyi veya bunun altında yapılan ödemeler gelişmiş ülkelerde gıda dağıtım zinciri ve zengin perakendecilerin elde ettikleri kârlar karşılaştırıldığında, geri kalmış ülkeler ile büyük bir ekonomik güç dengesizliği ve eşitsizlik göze çarpmaktadır. Az gelişmiş ve gelişmiş ülkeler arasında az gelişmiş ülkeler aleyhine adil ve eşit olmayan bir ticaret vardır. Bu adaletsizliği ve uçurumu nispeten düzeltmek için Adil Ticaret Hareketi ismi ile faaliyet yürütülmektedir.

Dünyadaki gelişmeler ve globalleşme, bir tarafta “kazananlar”, diğer yanda “kaybedenler” ortaya çıkarıyor ve aralarındaki uçurumu sürekli derinleştiriyor. Sosyal ve ekonomik adaletsizliği ortadan kaldırma, hayırseverliğin de ilerisinde kalıcı çalışmalara, tüketicilerin katkıları artıyor. Artık, “dünyanın neresinde ve hangi şartlarda üretilirse üretilsin” anlayışının, tüketiciler açısından değişmeye başladığı görülüyor. Bunun en güzel örneği, gelişmiş ülkelerde yaygınlaşan Adil Ticaret Hareketidir.

### Üçüncü Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Global pazar çevresi değişkenlerinden pazar büyüklüğü ve göstergelerini açıklayınız.
2. Ekonomik sistem nedir?
3. Kapitalist ekonomik sistemi açıklayarak, özelliklerini sıralayınız.
4. Kapitalizme yöneltilen eleştiriler nelerdir?
5. Sosyalist ekonomik sistemi açıklayarak, sisteme yöneltilen eleştirileri sıralayınız.
6. Karma ekonomik sistemi açıklayarak, özelliklerini sıralayınız.
7. Kanaat ekonomik sistemi açıklayarak, özelliklerini sıralayınız.
8. Global pazar çevresi değişkenlerinden sosyal ve kültürel değişkenler nedir?
9. Global pazar çevresi değişkenlerinden teknoloji ve altyapı etkisi nedir?
10. Global pazar çevresi değişkenlerinden siyasi ve kanuni çevre nedir?
11. Global pazar çevresi değişkenlerinden rakiplerin durumunu açıklayınız.

## 4. GLOBAL TİCARET BLOKLARI VE GLOBAL TİCARETİ TEŞVİK EDEN KURULUŞLAR

### 4.1. Global Ticaret Blokları

Global pazar değişkenlerinden olan; global ticaret blokları ve global ticareti teşvik eden organizasyonlar işletmelerin dış pazarlara giriş stratejisini belirlemesine ışık tutar.

Aralarında ticareti engelleyen şartları kaldırıp, ticaret hacmini ve ekonominin boyutlarını ve verimini arttırmak isteyen bazı ülkeler bölgesel veya global ticaret blokları kurarlar. Global ticari bloklar ülkelerin tarihi ve coğrafi bağlantıları çerçevesinde ortaya çıkar. Tarihteki yakın siyasi dostluk veya sömürge ilişkileri bazı ülkelerin dış ticaretinde hâlâ ağırlığa sahiptir. Ulaştırma maliyetleri sebebiyle bazı ülkeler dış ticaretlerinin önemli bir kısmını komşuları ile yaparlar. Bu coğrafi bağlar da tarihi ilişkilerin yanında ticaret bloklarına bölgesel nitelik kazandırır. Bunlar; AB, COMECON, ASEAN, KEİ, NAFTA, D-8 ve ECO dur.

#### 4.1.1. Avrupa Birliği

Barış, istikrar ve kalkınma temelli bir proje olan Avrupa Birliği 27 üye ülkeden oluşan ve toprakları büyük ölçüde Avrupa kıtasında bulunan devletlerarası, çok milletli, siyasi ve ekonomik bir organizasyondur. AB'nin temeli 1951'de altı ülkenin katılımıyla atılan Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu'na ve 1957 Roma Antlaşması'na dayanır. Maastricht Antlaşması'nın 1992'de yürürlüğe girmesiyle var olan Avrupa Ekonomik Topluluğu'na yeni görev ve sorumluluk yükleyerek AB kurulmuştur.

AB, tüm üye ülkeleri bağlayan standart kanunlar aracılığıyla, insan, eşya, hizmet ve sermaye dolaşımı hürriyetlerin kapsayan bir ortak pazar (tek pazar) geliştirmiştir. Birlik içinde ziraat, balıkçılık ve bölgesel kalkınma politikalarından oluşan ortak bir ticaret politikası izlenir. Birlik ülkeleri Euro denilen bir para birimi kullanılmaktadır. AB, üye ülkelerini Dünya Ticaret Organizasyonu'nda, G-8 zirvelerinde ve Birleşmiş Milletler'de temsil ederek politikalarında da rol oynamaktadır. Birlikte yer alan 22 ülke NATO'nun da üyesidir. Schengen Antlaşmasıyla birlik üyesi ülkeler arasında pasaport kontrolünün kaldırılması, pek çok adli konu ve işleri düzenlemelerine de gidilmiştir.

Birlik içinde bazı konularda devletlerarası anlaşma ve fikir birliği gerekir. Ancak belirli durumlarda uluslar üstü yönetim organları, üyelerin anlaşması olmaksızın da karara varabilir. AB'nin bu tip haklara sahip önemli yönetim birimleri Avrupa Komisyonu, Avrupa Parlamentosu, Avrupa Birliği Konseyi, Liderler Zirvesi, Avrupa Adalet Divanı ve Avrupa Merkez Bankası'dır. Parlamentosu, Avrupa Birliği vatandaşları beş yılda bir oylama yöntemiyle seçerler.

##### a. Kuruluşu

Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu, Avrupa Ekonomik Topluluğu, Avrupa Topluluğu ve nihayet Avrupa Birliği olarak isimlendirilen süreç, 1950 yılında iki dünya savaşının yıkıntıları arasından sıyrılmayı hedefler şekilde ilk adımını atmıştır. Robert Schuman ve Jean Monnet imzalı planın bildirisinde gaye; Fransız ve Alman demir ve çelik üretimini üstün yetkilerle donatılmış olarak bir kurumun denetimine vermektir. Bu kurum tüm Avrupa ülkelerinin katılımına açık olacaktır. Öncelikli olarak ekonomik bir plan olarak algılsa da önemli ölçüde siyasi uzantıları olacaktır.

1957 yılında kurulan Avrupa Ekonomik Topluluğu. (European Economic Community) en önemli ticaret bloğunu oluşturur. AET ülkelerinin aralarındaki toplam ticaret 1977 yılında dünya ticaretinin %34'ünü, mamul ürün ticareti ise dünya mamul ürün ticaretinin %44'ünü oluşturuyordu. Ortak Pazar diye isimlendirilen bu topluluk kuruluşundan 20 yıl sonra ana gayesine ulaşmış ve topluluk içinde sanayi ürünlerindeki tüm gümrük vergilerini ve kotalarını kaldırmış, topluluk dışı ülkelere yapılan ithalata da her üye aynı gümrük tarifelerini uygulamaktadır.

Birliğin ortak kurumları; 951 tarihli Paris Antlaşması'yla Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu (AKÇT), 1957 tarihli Roma Antlaşması'yla Avrupa Ekonomik Topluluğu ve Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu olarak üç tanedir. Topluluklar, üye devletlerarasındaki bütün iç sınırları kaldırarak tek bir pazar kurmuşlardır. Maastricht'te 1992'de imzalanan AB Antlaşması ile ekonomik ve para birliği doğrultusunda ilerleyen ve belirli alanlarda hükümetler arası iş birliğini içeren bir AB kurulmuştur.

##### b. Genişleme

Topluluğun ilk genişleme tarihi 1 Ocak 1973'tür. İngiltere, Danimarka ve İrlanda bu sürece dâhil olmuştur. Aynı halkın diğer ülkesi Norveç halkoylaması sonucu AET haricinde kalmıştır. Topluluk için ikinci genişleme tarihi 1 Ocak 1981'dir. Yunanistan'ın katılımıyla üye ülkelerin sayısı 10 olmuştur. Bu süre 6 yıl gibi kısa bir dönemi ifade etmektedir. Hâlbuki 1977 yılında başvurularını yapan İspanya ve Portekiz ancak 1 Ocak 1986 yılında birliğe üye olmuşlardır. 2000'lerin başında AB, tarihinin en büyük genişleme sürecinde Mayıs 2004'te Çek Cumhuriyeti, Estonya, Macaristan, Polonya, Slovenya, Kıbrıs Rum Kesimi, Malta, Slovakya, Letonya ve Litvanya birliğe tam üye olarak katıldılar.

Birlik, Avrupa ülkelerinin ekonomik alanda iş birliği yapmaya başladığı 1951 yılında sadece Belçika, Almanya, Fransa, İtalya, Lüksemburg ve Hollanda'yı içeriyordu. Zamanla birçok ülke katılmaya karar verdi. Birlik, 27 ülkeyi içeren mevcut boyutuna, Hırvatistan'ın 1 Temmuz 2013 tarihinde katılımıyla ulaştı. Aralık 1999'undaki Helsinki Zirvesi sonrası Türkiye de bu sürece dâhil olmuştur. Tam üyelik perspektifini muhafaza eden Türkiye'nin AB genişlemesi dışında bırakılması bir kayıptır.

##### c. İlkeleri

###### Avrupa Birliği'nin temelini oluşturan ilkeler şunlardır:

1. Temel hakların, serbest dolaşım ile medeni ve siyasi hakların sağlandığı Avrupa Vatandaşlığı.
2. İşleri ve Adalet alanındaki iş birliği ile Avrupa Birliği genelinde hürriyet, güvenlik ve adaletin tesis edilmesi.
3. Tek Pazar, Ortak Para Birimi Euro, istihdam oluşturma, bölgesel kalkınma ve çevre koruma aracılığıyla ekonomik ve sosyal gelişmenin desteklenmesi.
4. Ortak Dış ve Güvenlik Politikası aracılığıyla Avrupa Birliği'nin global anlamdaki rolünün güçlendirilmesi.

AB, sulh ve refah için birlikte çalışmaya kararlı demokratik Avrupa ülkelerinden oluşan bir ailedir. Üye ülkeler, müşterek menfaat içeren belirli konulardaki kararların Avrupa düzeyinde demokratik olarak alınabilmesi için egemenliklerinin bir kısmını devrettikleri ortak kurumlar kurmuşlardır. Bu sayede, birbiriyle bağlantılı modern dünyanın pek çok problemi ile millî yerine bölgesel düzeyde daha iyi mücadele edilir.

#### **d. Kurumları**

##### **AB politikaları üç temel kurum tarafından alınan kararlar sonucu belirlenir:**

1. Avrupa Birliği Konseyi (üye devletleri temsil eder);
2. Avrupa Birliği Parlamentosu (vatandaşları temsil eder); ve
3. Avrupa Komisyonu (ortak Avrupa menfaatini gözeten siyasi olarak bağımsız organ).

Bu kurumsal üçgen, AB'nin her yerinde uygulanan kanun ve politikaları oluşturur. Prensipde yeni kanunları öneren Komisyon'dur, fakat bunları kanunlaştıran Parlamento ve Konsey'dir. Avrupa Adalet Divanı 'Avrupa Hukuku'nu gözetir ve Avrupa Birliği Sayıştay Birliğin faaliyetlerinin finansmanını kontrol eder.

**(Avrupa Konseyi:** 5 Mayıs 1949'da Belçika, Birleşik Krallık, Danimarka, Fransa, Hollanda, İrlanda, İsveç, İtalya, Lüksemburg ve Norveç olarak on ülke, merkezi Strasbourg olmak üzere Avrupa Konseyi'ni kuran antlaşmayı imzalamıştır. 2016 yılı itibarıyla Avrupa Konseyi'nde 47 üye ülke bulunmaktadır. Türkiye, antlaşmayı 1949 yılında imzalamıştır. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi, Avrupa Konseyi'ne bağlıdır.)

##### **AB'nin diğer kurumları:**

1. **Ekonomik ve Sosyal Komite**, sivil toplumu, işçileri ve işverenleri temsil eder;
2. **Bölgeler Komitesi**, bölgesel ve yerel yönetimleri temsil eder;
3. **Avrupa Merkez Bankası**, Birliğin para politikalarından sorumludur;
4. **Avrupa Ombudsmanı**, AB kurumları ve organları hakkında kötü yönetimle ilgili şikâyetleri soruşturur.

AB'ye tam üyelik uluslararası değil, milletler üstü bir organizasyona ve hukuk sistemine katılmak anlamına gelmektedir. Bu da üye ülkelerin egemenlik haklarının bir kısmını Avrupa Birliği üyesi diğer ülkelerle paylaşması demektir. Birlik, üye devletlerden devraldığı bu egemenlik parçaları ile kendine bir egemen yetki alanı / havuzu ortaya çıkarmıştır. Bu yetkiler kullanılarak, tüm üye devletleri doğrudan veya dolaylı şekilde bağlayıcı hukuk normları konmaktadır. Bu sisteme uyum sağlamak üzere, üye devletlerin tamamı, tam üyelik öncesinde belli konulardaki egemenlik yetkilerinin devrini öngören hükümleri millî anayasalarına koymuşlardır. AB karar verme sürecinde, üye devletler, egemen yetki alanında millî egemenlik yetkilerinin bir kısmını paylaşırken, diğer yandan, AB tarafından gerçekleştirilen ve tüm üye devletleri ilgilendiren düzenlemelerde de söz sahibi olabilmektedir.

#### **e. Amaçları**

1. Üye ülkeler arasında iş gücü, hizmet ve sermayenin serbest dolaşımı.
2. Üye ülkeler kanun ve mevzuatının topluluğun çalışmalarını kolaylaştıracak şekilde yeknesak hale getirilmesi.
3. Ülkelerin ekonomik siyasetlerinin koordine edilmesi, ödeme dengelerinin ve rekabet şartlarının korunması; müşterek taşımacılık ve ziraat siyasetlerinin uygulanması.
4. Hayat standartlarını ve istihdam imkânlarını geliştirmek için Avrupa Sosyal Fonunun yürütülmesi.
5. Ekonomik gelişmeyi teşvik etmek gayesiyle Avrupa Yatırım Bankasının çalıştırılması.
6. Sosyal ve ekonomik gelişmelerine katkıda bulunmak için deniz aşırı ülkeler ve eski sömürgeleri ile ilişkiler kurulması.

Avrupa Birliği'ni yöneten kurumlar, demokratik yollarla seçilen Parlamento, üye devletleri temsil eden ve bakanlardan oluşan Konsey, Avrupa Devlet ve Hükümet Başkanları Zirvesi, antlaşmaların koruyucusu olan Komisyon, topluluk hukukuna uyulmasını sağlayan Adalet Divanı ve birliğin mali yönetimini izleyen Sayıştay'dır. Ayrıca ekonomik, sosyal ve bölgesel menfaat gruplarını temsil eden muhtelif danışma kurulları vardır. Birliğin dengeli gelişimine katkıda bulunan projelerin finansmanını kolaylaştırmak gayesiyle kurulmuş olan bir Avrupa Yatırım Bankası bulunmaktadır.

#### **f. AB - Türkiye İlişkileri**

Türkiye, 1959 yılında genç AET ile yakın iş birliği içinde olmak isteyen ve bunun için temasa geçen ilk ülkelerden biridir.

Türkiye, sanayileşme ve her alandaki kalkınması için coğrafyası ile fiili sınırları olan AB ile ilişkilerini geliştirmesi ve nihai olarak üyelik sürecini tamamlaması gerekir. Çünkü Türkiye sanayileşmesini Avrupa ile uyumlu olarak gerçekleştirmekte ve en fazla dış ticareti AB ile yapmaktadır. 'Ankara Anlaşması' olarak bilinen bir "ortaklık anlaşması" çerçevesinde 12 Eylül 1963 yılında müracaatını yaptı. İlerleyen zamanda 1 Ocak 1996'da üye devletleri arasındaki güçlü ve büyüyen Ticaret ve Yabancı Doğrudan Yatırım ilişkilerini de destekleyen ve kolaylaştıran Gümrük Birliği'ne girdi. Siyasi kriterleri (Kopenhag Kriterleri) demokrasi ve hukuk olan AB bir barış ve medeniyet projesine Türkiye, 2005'te üyelik için müzakere sürecine girmiştir.

Ankara Anlaşmasının amacı Türkiye ve AET ülkelerindeki yaşam standartlarını iyileştirme, ekonomik gelişim, ticaretin düzenli gelişimi Türkiye ekonomisi ile topluluk ekonomisi arasındaki farklılıkların giderilip iyileştirilmesini sürekli kılmaktır.

Avrupa devletleri ekonomik bir birlik oluşturma ve bu gücü siyasi alanda da avantaj haline getirme çalışmalarının fikri temeli 1800'lere kadar gider. Avrupa Birliği, 25 Mart 1957 tarihinde imzalanan Roma Antlaşması'yla Avrupa Ekonomik Topluluğu ismiyle kuruldu. Oluşturulan ekonomik birlik peşinden de siyasi birliği getirdi ve (İngiltere 2016'da ayrılma çalışmalarını başlattı, nihai olarak 31 Ocak 2020'de resmî ayrılığı tamamlandı) 27 ülkeyi içine alan birlik **AB** olarak organizasyonunu sürdürmektedir.

#### **Türkiye - AB ilişkilerinin kronolojisi:**

1. İlk temas 1959'da başlıyor ve 'Ankara Anlaşması' ile AB'ye 12 Eylül 1963 yılında müracaatını yaptı.
2. 1987 Türkiye 14 Nisan'da tam üyelik başvurusunu sundu.
3. 1993 AB ve Türkiye "Gümrük Birliği" müzakereleri başladı.
4. 1996 Türkiye ve AB arasındaki "Gümrük Birliği" 1 Ocak'ta yürürlüğe girdi.
5. 1999 Avrupa Konseyi, Komisyonun Türkiye hakkındaki ikinci Düzenli Raporundaki tavsiyelerine uyararak aralık ayındaki Helsinki Zirvesinde Türkiye'ye AB üyeliği için aday ülke statüsünü verdi.
6. 2001 Avrupa Konseyi 8 Mart'ta Türkiye'nin AB katılım süreci için bir yol haritası olan "AB-Türkiye Katılım Ortaklığı"nı kabul etti. 19 Mart'ta Türkiye, Katılım Ortaklığını yansıtan, Müktesebatın Üstlenilmesi için Millî Programı (NPAA) kabul etti.
7. 2001 Eylül ayındaki Kopenhag Zirvesinde, Avrupa Konseyi, şimdilerde "Katılım Öncesi Mali Yardım Aracı" olarak geçen mekanizma vasıtasıyla mali desteği kayda değer şekilde arttırmaya karar vermiştir.
8. 2004 Avrupa Konseyi 17 Aralık'ta Türkiye ile üyelik görüşmelerini başlatmaya karar verdi.
9. 2005 Türkiye'nin AB'ye katılım müzakereleri 3 Ekim'de başladı.
10. 2005 Ekim ayında, müktesebatla uyumun analitik incelemesi olan "Tarama Süreci" 35 başlık altında başladı.
11. 2005 Aralık'ta, Konsey Türkiye için yeni katılım ortaklığı belgesini kabul etti.
12. 2007 Kasım'da, Avrupa Komisyonu Türkiye ile katılım müzakereleri hakkında Konsey'e ilerleme raporunu sundu.
13. 2008 Avrupa Komisyonu Kasım ayında Türkiye'nin AB'ye katılımı ile ilgili senelik ilerleme raporunu yayınladı.
14. 2009 Tam üyelik müzakerelerine devam edildi. 16. Vergilendirme faslı ve 27. Çevre faslı müzakereye açıldı.
15. 2010 12. Gıda Güvenliği, Veterinerlik ve Bitki Sağlığı faslı müzakerelere açıldı.
16. 2013 22. Bölgesel Politikalar ve Yapısal Araçların Koordinasyonu faslı müzakerelere açıldı.
17. AB'ye Katılım İçin Ulusal Eylem Planı, 26 Şubat 2016 tarihinde kamuoyu ile paylaşılmış; Planı'nda, 87 kanun, 278 ikincil düzenleme ve 155 idari yapılanmanın hayata geçirilmesi öngörülmektedir.

<https://www.ab.gov.tr/siteimages/birimler/kpb/kronoloji-trkce-ocak2020.pdf>

Bulunulan coğrafyanın ihtiyaçları gereği Türkiye'nin AB'ye Avrupa'nın da Türkiye'ye ihtiyaç var ve üyelik süreci her iki tarafın menfaatindedir.

Avrupa ikidir. Biri; hakiki Hıristiyanlık dininden aldığı feyz ile fen, sanat, teknoloji ve demokratik değerler, insan hak ve hürriyetleriyle insanlığa hizmet eden bu cereyan mensupları, 1950'de demokrasiye geçişte yardım ettiği gibi Türkiye'nin AB'ye girmesini şiddetle arzu etmekte ve bu destek vermektedirler. İkinci Avrupa ise tabiat felsefesinden aldığı güçle insani değerlerden uzak sistemlerini global çapta yaygınlaştırmaya çalıştıklarından İslam ülkelerinin istibdattan ve fakirlikten kurtulup demokratikleşmesini istemezler. Baskı, zulüm, terör ve kaos içinde çalkalanan, bir üçüncü dünya ülkesi olarak kalmasını istemektedirler. Onun için üyeliğimize karşılar. AB siyasetinde bazen birinci, bazen de ikinci Avrupa cereyanı öne geçmektedir.

#### **AB üye ülkeler:**

1. Almanya. AB'ye Katılım Yılı: Kurucu üye (1952), Başkent: Berlin, Yüzölçümü: 356 854 km<sup>2</sup>.
2. Avusturya. AB'ye Katılım Yılı: 1995, Başkent: Viyana, Yüzölçümü: 83 870 km<sup>2</sup>.
3. Belçika. AB'ye Katılım Yılı: Kurucu Üye (1952), Başkent: Brüksel, Yüzölçümü: 30 528 km<sup>2</sup>.
4. Bulgaristan. AB'ye Katılım Yılı: 2007, Başkent: Sofya, Yüzölçümü: 111 910 km<sup>2</sup>,
5. Çek Cumhuriyeti. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Prag, Yüzölçümü: 78 866 km<sup>2</sup>.
6. Danimarka. AB'ye Katılım Yılı: 1973, Başkent: Kopenhag, Yüzölçümü: 43 094 km<sup>2</sup>.
7. Estonya. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Talin, Yüzölçümü: 45 000 km<sup>2</sup>,
8. Finlandiya. AB'ye Katılım Yılı: 1995, Başkent: Helsinki, Yüzölçümü: 338 000 km<sup>2</sup>,
9. Fransa. AB'ye Katılım Yılı: Kurucu üye (1952), Başkent: Paris, Yüzölçümü: 550 000 km<sup>2</sup>,
10. Hırvatistan. AB'ye Katılım Yılı: 2013, Başkent: Zagreb, Yüzölçümü: 56 594 km<sup>2</sup>,
11. Hollanda. AB'ye Katılım Yılı: Kurucu üye (1952), Başkent: Amsterdam, Yüzölçümü: 41 526 km<sup>2</sup>,
12. İrlanda. AB'ye Katılım Yılı: 1973, Başkent: Dublin, Yüzölçümü: 70 000 km<sup>2</sup>,
13. İspanya. AB'ye katılım Yılı: 1986, Başkent: Madrid, Yüzölçümü: 504 782 km<sup>2</sup>,
14. İsveç. AB'ye Katılım Yılı: 1995, Başkent: Stockholm, Yüzölçümü: 449 964 km<sup>2</sup>,
15. İtalya. AB'ye Katılım Yılı: Kurucu üye (1952), Başkent: Roma, Yüzölçümü: 301 263 km<sup>2</sup>,
16. Kıbrıs. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Lefkoşa, Yüzölçümü: 9 250 km<sup>2</sup>,
17. Letonya. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Riga, Yüzölçümü: 65 000 km<sup>2</sup>,
18. Litvanya. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Vilnius, Yüzölçümü: 65 000 km<sup>2</sup>,
19. Lüksemburg. AB'ye Katılım Yılı: Kurucu üye (1952), Başkent: Lüksemburg, Yüzölçümü: 2 586 km<sup>2</sup>,
20. Macaristan. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Budapeşte, Yüzölçümü: 93 000 km<sup>2</sup>,
21. Malta. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Valletta, Yüzölçümü: 316 km<sup>2</sup>,
22. Polonya. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Varşova, Yüzölçümü: 312 679 km<sup>2</sup>,
23. Portekiz. AB'ye Katılım Yılı: 1986, Başkent: Lizbon, Yüzölçümü: 92 072 km<sup>2</sup>,
24. Romanya. AB'ye Katılım Yılı: 2007, Başkent: Bükreş, Yüzölçümü: 237 500 km<sup>2</sup>,
25. Slovakya. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Bratislava, Yüzölçümü: 48 845 km<sup>2</sup>,
26. Slovenya. AB'ye Katılım Yılı: 2004, Başkent: Ljubljana, Yüzölçümü: 20 273 km<sup>2</sup>,

27. Yunanistan. AB'ye Katılım Yılı: 1981, Başkent: Atina, Yüzölçümü: 131 957 km<sup>2</sup>,

#### **AB aday ülkeler:**

1. Türkiye. Siyasi Sistem: Cumhuriyet, Başkent: Ankara, Alan: 775 000 km<sup>2</sup>,
2. İzlanda. Siyasi Sistem: Cumhuriyet, Başkent: Reykjavik, Alan: 103 000 km<sup>2</sup>,
3. Makedonya. Siyasi Sistem: Cumhuriyet, Başkent: Üsküp, Alan: 25 700 km<sup>2</sup>,
4. Sırbistan. Siyasi Sistem: Cumhuriyet, Başkent: Belgrad, Alan: 88.361 km<sup>2</sup>,
5. Karadağ. Siyasi Sistem: Cumhuriyet, Başkent: Podgorica, Alan: 13 812 km<sup>2</sup>,
6. Arnavutluk. Siyasi sistem: Cumhuriyet, Başkent: Tiran
7. Bosna-Hersek.
8. Kosova.

#### **4.1.2. COMECON**

Doğu Avrupa'nın ortak pazarı iddiasıyla Sovyetler Birliği liderliğinde 1949'da COMECON (Council for Mutual Economic Assistance-Karşılıklı Ekonomik Yardımlaşma Konseyi) ismiyle üye ülkelerin ekonomik gelişimini sağlamak için kurulmuştur.

Üyeler; Bulgaristan, Çekoslovakya, Macaristan, Romanya, Polonya, Sovyetler Birliği'dir. İçe kapalı ticari blok olarak üye ülke ithalatlarının %54 ü kendi içlerinde kliring sistemi olan ürün değişimiyle yapılmış. Aralarındaki döviz kurları da piyasa şartlarına göre değil, merkezi planlamaya göre belirlenmesiyle, Batı paralarına karşı resmî kurların yapay yüksekliği karaborsalar oluşuyordu. Topluluğun ana gayesi üyelerin millî ekonomilerini planlı şekilde geliştirip, halklarının sosyal hayatını yükseltmekti. SSCB kendisi bu hedeflere ulaşamayıp çökünce 1990'da COMECON tasfiye oldu.

#### **4.1.3. ASEAN**

ASEAN (Association of Southeast Asian Nations) Güneydoğu Asya Milletler Birliği; 8 Ağustos 1967'de Vietnam Savaşı'ndan kaynaklanan komünist genişlemeye karşı; Filipinler, Malezya Tayland, Endonezya ve Singapur arasında kurulmuş.

##### **a. Kuruluşu ve Yönetimi**

Katılımlar; 8 Ocak 1984'te Bruney Darussalam, 28 Temmuz 1995'te Vietnam, 23 Temmuz 1997'de Lao PDR ve Birmanya ve 30 Nisan 1999'da Kamboçya organizasyona dâhil olmuştur. 4,5 milyon kilometre kareye yayılan ASEAN bölgesinin toplam nüfusu 500 milyon civarındadır. Merkezi: Cakarta,

ASEAN'ın en üst karar verme organı her sene gerçekleştirilen ASEAN devlet başkanları zirvesidir. ASEAN ülkelerinin dışişleri bakanları da her sene bir kez bir araya gelmektedir. Koordinasyonun sağlanması ve diplomatik ilişkilerde bulunulması amacıyla ASEAN organizasyonunun Pekin, Berlin, Brüksel, Canberra, Cenova, İslamabad, Londra, Moskova, Yeni Delhi, New York, Ottawa, Paris, Riyad, Seul, Tokyo, Washington ve Wellington'da temsilcilik ofisleri bulunmaktadır.

##### **b. Amaçları**

ASEAN organizasyonunun öncelikli hedefleri arasında bölge ülkelerinin iktisadi büyümesine ivme kazandırma, toplumsal ve kültürel gelişim, bölgede sulh ve istikrar yer alır. Ekonomik, sosyal, kültürel, teknik, eğitim ve diğer alanlarda iş birliği, adalet kavramına, hukuk ve Birleşmiş Milletler ilkeleri çerçevesinde bölgesel sulh ve istikrarın sağlanması.

##### **c. Üyeleri**

Daimi üyeleri; Endonezya, Malezya, Tayland, Filipinler ve Singapur (kurucu üyeler), Brunei (1984), Vietnam (1995), Laos (1997), Myanmar (1997) ve Kamboçya (1999). Türkiye, ASEAN'a 2017 yılında "Sektörel Diyalog Ortağı" olmuştur.

##### **d. Gelişimi**

ASEAN Organizasyonu'nun temeli Endonezya, Filipinler, Malezya, Singapur ve Tayland Dışişleri Bakanlarının 8 Ağustos 1967'de Bangkok'ta imzaladıkları beş maddelik bildiriyle atılmıştır. Söz konusu bildiride ASEAN'ın kuruluş amaçları; iktisadi, sosyal, kültürel, teknik, eğitim ve diğer alanlarda iş birliği gerçekleştirilmesi ile adalet kavramına, hukuka ve Birleşmiş Milletler ilkelerine saygı çerçevesinde bölgesel sulh ve istikrarın sağlanması olarak belirlenmiştir.

ASEAN'ın kuruluş yıllarında ön planda olan çatışmaların durdurulması ve siyasi istikrarın sağlanması gibi hususlar, Soğuk Savaş sonrası dönemde yerini ekonomik iş birliğinin geliştirilmesine yönelik çabalara bırakmıştır.

##### **e. Türkiye-ASEAN İlişkileri**

Türkiye, ASEAN ile kurumsal ilişkilerini geliştirme kararını 1999 yılında almış, bu çerçevede diyalog veya sektör temelinde diyalog ortağı olmak için niyetini beyan etmiştir. Bu çerçevede Türkiye, ASEAN ile kurumsal ilişki geliştirmenin ilk adımı olan Dostluk ve İş Birliği Antlaşması'na (ASEAN / TAC) 19-23 Temmuz 2010'da Vietnam'da yapılan 43. ASEAN Dışişleri Bakanları toplantısı sırası taraf olmuştur. Türkiye'nin Cakarta Büyükelçiliği yine aynı yıl ASEAN nezdinde akredite edilmiştir.

Türkiye ile ASEAN ülkeleri arasında tesis edilen daha yoğun ve verimli iş birliği neticesinde, ASEAN ülkeleriyle 2002 yılında 1,3 milyar Dolar düzeyinde olan toplam ticaret hacmi, 2014 yılında 8,5 milyar Dolar seviyesine yükselmiştir. Halen 10 ASEAN ülkesinin dokuzunda Büyükelçiliği bulunan Türkiye, Laos'ta açılması planlanan Büyükelçiliğin faaliyete geçmesinin ardından, tüm ASEAN ülkelerinde temsil edilmiş olacaktır. Nihai hedefi ASEAN'ın Diyalog Ortağı olmak olan Türkiye'nin, bu aşamada ASEAN ile sektör temelli ortaklık kurması konusunda girişimlere başlanmıştır.

#### **4.1.4. Karadeniz Ekonomik İş Birliği**

Doğu Avrupa'da 1980'ler sonrası ekonomik boyutta serbest piyasa ekonomisine ve siyasi boyutta çoğulcu demokrasiye geçiş sürecinin oluşturduğu ortamda konumunu bulan KEİ, Türkiye'nin öncülük yaptığı bir bölgesel ekonomik iş birliği girişimidir.

KEİ, globalleşme ve bölgesel düzeyde bütünleşmede, siyasi ve ekonomik alanda yeniden yapılanma sürecinin ürünüdür.



### **a. Kuruluşu**

Karadeniz havzasında iş birliği arayışları konusunda ilk temaslar 1990 yılında gerçekleştirilmiştir. Bu temaslar sonucu sağlanan ön mutabakatlar çerçevesinde ilk toplantı, 19-21 Aralık 1990 tarihlerinde Ankara'da düzenlenmiştir. Bunu 12-23 Mart 1991 tarihlerinde Bükreş'te, 23-24 Nisan 1991 tarihlerinde Sofya'da ve nihayet 11-12 Temmuz 1991 tarihlerinde Moskova'da yapılan toplantılar izlemiştir. Bu toplantılar sonunda, iş birliğine temel oluşturacak metin üzerinde uzlaşmaya varılmıştır.

Türkiye, 3 Şubat 1992 tarihinde KEİ dışişleri bakanlarını İstanbul'da bir araya getirmiştir. Bu toplantının asıl gayesini, Sovyetler Birliği'nin dağılmasıyla bağımsızlıklarını kazanan yeni cumhuriyetlerin sürece katılım taahhütlerini yenilemek ve "Karadeniz Ekonomik İş Birliği Deklarasyonunun imza tarihini ve usulünü tespit etmek oluşturmuştur.

KEİ Zirve Deklarasyonu 25 Haziran 1992 tarihinde İstanbul'da düzenlenen Zirve Toplantısında Arnavutluk, Ermenistan, Azerbaycan, Bulgaristan, Gürcistan, Yunanistan, Moldova, Romanya, Rusya Federasyonu, Türkiye ve Ukrayna'nın devlet veya hükümet başkanlarınınca imzalanmıştır. Böylece, KEİ resmen tesis olunarak faaliyete geçmiştir. İtalya, Avusturya, Polonya, Tunus, İsrail, Mısır ve Slovak Cumhuriyeti de gözlemci statüsünde bulunmaktadır.

### **b. Amaçları**

1. Üye ülkelerin coğrafi yakınlıklarından ve ekonomilerinin birbirlerini tamamlayıcı özelliklerinden faydalanılarak, aralarındaki iktisadi, ticari, bilimsel ve teknolojik iş birliğini geliştirmelerini ve Karadeniz havzasının bir sulh ve refah bölgesine dönüştürülmesi hedeflenmektedir. Bu amaçla kısa dönemde bölge ülkeleriyle iş birliği için uygun ortam oluşturulması, ürün ticaretinin artırılması öngörülmüş, uzun dönemde kişilerin, malların, sermayenin ve hizmetlerin serbest dolaşımı hedeflenmiştir.

2. KEİ, bölge ülkelerinin aralarındaki mevcut iktisadi ilişkilerin geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesi esasına dayanan, coğrafi yakınlık, tarihi bağlar, iktisadi tamamlayıcılık özelliklerini dikkate alan, somut projelere dönük, esnek, pragmatik, işlevsel ve çağdaş, özel sektör ağırlıklı kendine münhasır bir modeldir. Ekonomik bir iş birliği olan ilişki bütünleşmeye de açıktır.

3. Üye ülkelerin, AB dâhil uluslararası kurum ve organizasyonlara katılımı söz konusu olduğunda KEİ'ye olan yükümlülükleri bu katılımlara mâni teşkil etmeyecektir. Ülkeler, aynı zamanda, diğer ülkelerle olan ilişkilerinde de hür olarak hareket edebileceklerdir. KEİ'nin bu ciheti, ileri bir entegrasyon yolunda önemli bir engel teşkil etmektedir.

### **c. Üyeler**

Arnavutluk, Ermenistan, Azerbaycan, Bulgaristan, Gürcistan, Yunanistan, Moldova, Romanya, Rusya Federasyonu, Türkiye ve Ukrayna. Gözlemci ülkeler ise İtalya, Avusturya, Polonya, Tunus, İsrail, Mısır ve Slovak Cumhuriyeti.

### **d. Organları**

1. Dışişleri Bakanları Konseyi Uluslararası Daimî Sekreteryası: İstanbul

2. KEİ Parlamenterler Asamblesi (KÖPA) Genel Kurul: 70 temsilci (9 Türk)

3. Karadeniz Ekonomik İş Birliği Konseyi (KEİK) iş çevreleri: İstanbul

4. Karadeniz Ticaret ve Kalkınma Bankası (KTKB) 1999: Selanik Sermaye: 1,4 milyar \$

### **e. Faaliyetleri**

KEİ ile 1990'da gerçekleştirilen ilk temas sonucu sağlanan mutabakat çerçevesinde ilk toplantı 19-21 Aralık 1990'de Ankara'da düzenlenmiştir. Bunu 12-13 Mart 1991'de Bükreş'te, 23-24 Nisan 1991'de Sofya'da ve 11-12 Temmuz 1991'de Moskova'da yapılan toplantılar sonucu iş birliğine temel oluşturacak konular; 1- Amaç ve ilkelerin tanımlanması, 2- Hükümetler arası iş birliği, 3- Hükümetler dışı iş birliği, 4- Kurumsal yapı ve üyelik üzere 4 başlık altında karara varılmış.

Karadeniz Ekonomik İş Birliği Zirve Deklarasyonu SSCB'de Gorbaçov'la 1985'te başlayan siyasi ve iktisadi alanda yeniden yapılanma sürecinin bir ürünüydü. Karadeniz Ekonomik İş Birliği Zirve Deklarasyonu, öncülüğünü Türkiye'nin yaptığı bir "bölgesel ekonomik iş birliği" girişimidir. KEİ 20'nci yüzyılın ve bölgenin ihtiyaçlarına cevap veren, katılan ülkelerin aralarındaki mevcut ekonomik ilişkilerin geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesi esasına dayanan, coğrafi yakınlık, tarihsel bağlar, iktisadi tamamlayıcılık özelliklerini dikkate alan, somut projelere dönük, esnek ve pragmatik, özel sektör ağırlıklı, kendine münhasır bir ekonomik iş birliği modeli olarak doğdu ve günümüze kadar öylece geldi.

AB ile EFTA arasında kurulan Avrupa Ekonomik Alanı gibi KEİ ile AB arasında da bir ekonomik alan oluşturulmalıdır. KEİ'nin uluslararası platformda önemli bir bölgesel girişim olabilmesi için ileriye dönük olarak belirli hedefler dâhilinde, daha ileri iktisadi bütünleşme aşamalarına geçebilecek şekilde düzenlemelere gidilmesi gerekir.

### **4.1.5. NAFTA**

Kuzey Amerika Serbest Ticaret Bölgesi (NAFTA- **North American Free Trade Agreement**), antlaşması ABD, Kanada ve Meksika tarafından 12 Ağustos 1992'de Washington'da imzalanmış ve 01 Ocak 1994 tarihinde ise yürürlüğe girmiştir.

#### **a. Kuruluşu ve üyeleri**

NAFTA Antlaşması ABD, Kanada ve Meksika tarafından 12 Ağustos 1992'de Washington'da imzalanmıştır.

#### **b. Amaçları**

NAFTA antlaşması uyarınca bazı ziraat ürünleri bir süre daha korumacılık kapsamında bırakılmak kaydıyla üye ülkeler arasındaki ticarete uygulanan gümrük vergileri bazı istisnalar dışında belirlenen süreç içinde sıfırlanacaktır. Üç ülke arasındaki iktisadi uçurumların kapatılıp Kuzey Amerika kıtasına istikrar kazandırmaktır. ABD'nin ve Kanada'nın Meksika'ya yatırımlarını çoğaltmaları durumunda, bu iki ülke ucuz iş gücünden faydalanacak, Meksika'da da işsizlik oranı azalacaktır. Ancak, ABD'deki işçi sendikaları, kendi ülkelerinde de işsizlik probleminin bulunduğu gerekçesiyle NAFTA'ya karşı gelmektedirler.

#### **c. Gelişimi**

Kanada Dolarının, ABD Doları karşısındaki değerinin düşük seyretmesi, Kanada'nın işçilik maliyetlerinin daha düşük olması gibi nedenlerle, ABD pazarına girmek isteyen işletmeler NAFTA'nın da varlığını dikkate alarak ABD yerine Kanada'da yatırım yapmakta, NAFTA aracılığıyla da ABD pazarına rahatlıkla girebilmektedir. Kuzey Amerika pazarında yer almak isteyen bazı AB firmalarının da Kanada'yı üs olarak seçtikleri ve buradan ABD pazarındaki faaliyetlerini yönlendirdikleri gözlenmektedir. NAFTA, Kanada'nın iç piyasanın küçük olmasının ortaya çıkardığı dezavantajı ortadan kaldırmakta ve girişimcilere dünyanın en büyük pazarlarından birisini açmaktadır. İki ülke arasında otomotiv ürünlerinde gümrük vergilerinin bulunmaması ve idari engellerin en aza indirilmesi ve düşük kur, işçilik maliyetinin daha düşük olması gibi nedenlerle, önemli otomobil üreticileri Kanada'ya önemli yatırım yapmış, ABD ve Kanada'daki üretim sistemlerini bütünleştirmiştir.

Kanada'nın zengin tabii kaynakları da ülkeyi yatırımcılar açısından cazip kılmakta; zengin petrol, tabii gaz, kömür, altın ve elmas madenleri gibi kaynaklara ABD işletmelerinden ilgi görmektedir.

#### **4.1.6. D-8 Kalkınmakta Olan Ülkeler Organizasyonu**

D-8, Developing Eight (kalkınmakta olan 8 ülke), 8 üye ülkeden oluşan bir uluslararası kuruluştur.

##### **a. Kuruluşu**

D-8'in kurulmasına yönelik ilk adımı Türkiye'nin daveti üzerine İran, Pakistan, Bangladeş, Malezya, Endonezya, Mısır ve Nijerya'nın katılımıyla 22 Ekim 1996 tarihinde İstanbul'da düzenlenen "Kalkınmada İş Birliği Konferansı" oluşturur. Bu konferans sonrası gerçekleştirilen hazırlık çalışmaları mahiyetindeki üç Komisyon ve iki Dışişleri Bakanları Konseyi toplantısını müteakip, 15 Haziran 1997 tarihinde İstanbul'da yapılan Devlet / Hükümet Başkanları Zirvesi ile D-8 resmen kurulmuştur.

İstanbul Zirvesi'nde, D-8'in yapısına ve çalışma yöntemine ilişkin olarak bir Bakanlar Konseyi Belgesi kabul edilmiştir. Bu belgeye göre, D-8; Zirve, Konsey ve Komisyon'dan oluşan üç ana organı bulunan ve faaliyetlerinde gerekli koordinasyonu sağlamak üzere İstanbul'da tesis edilen bir İcra Direktörlüğü'ne haiz bir yapıya kavuşturulmuştur.

##### **b. Üyeleri**

Türkiye, Nijerya, İran, Endonezya, Mısır, Bangladeş, Malezya ve Pakistan

##### **c. Amaçları**

D-8 üyeleri aynı zamanda İİT üyesi olup, teknolojik, ekonomik kalkınma düzeyleri, ticari potansiyelleri, nüfusları itibariyle önde gelen ülkeler arasında yer almakta ve ekonomik, ticari iş birliğinin geliştirilmesine yönelik bir oluşumdur.

D-8'in amacı kalkınma yolundaki ülkelerin dünya ekonomisi içindeki konumlarını iyileştirmek, ticari ilişkilerini çeşitlendirmek ve ticaret alanında üye ülkelere yeni imkânlar oluşturmak, uluslararası seviyede karar verme mekanizmalarına güçlü şekilde katılmalarını sağlamak ve halklarının hayat seviyesini yükseltmektir. İlkeleri ve kapsadığı coğrafi alan itibariyle bölgesel olmaktan çok küresel bir oluşum özelliğine sahiptir.

D-8 çerçevesinde iş birliği esas itibariyle sektörler temelinde yürütülmektedir. Türkiye sanayi, sağlık ve çevre; Bangladeş kırsal kalkınma, Endonezya yoksullukla mücadele ve insan kaynakları; İran bilim ve teknoloji, Malezya finans, bankacılık ve özelleştirme; Mısır ticaret, Nijerya enerji; Pakistan ise ziraat ve balıkçılık alanındaki iş birliği çalışmalarını koordine etmektedir.

#### **4.1.7. Ekonomik İş Birliği Organizasyonu**

ECO-Economic Cooperation Organization (Ekonomik İş Birliği Organizasyonu)

##### **a. Kuruluşu**

Ekonomik İş Birliği Organizasyonu, hükümetler arası bölgesel bir organizasyon olup, 1985 yılında üye ülkeler arasında iktisadi, teknik ve kültürel iş birliğini desteklemek amacıyla İran, Pakistan ve Türkiye tarafından kurulmuştur.

ECO 1964'ten 1979 yılına kadar var olan Kalkınma için Bölgesel İş Birliği Kuruluşu'nun (RCD) yerini almıştır. Daha sonra bu kuruluş ECO ismi altında yeniden yapılanmıştır. Bu sebeple de RCD'nin ana anlaşması olan 1977'deki İzmir Anlaşması revize edilmiş ve ECO için kanuni bir temel oluşturulmuştur. 1992'de organizasyon 7 ülkeyi kapsayacak şekilde genişlemiştir.

##### **b. Amaçları**

1. Karşılıklı ticareti arttırmak,
2. Bölgede sürdürülebilir gelişme için şartlar oluşturmak ve kültürel ve dostluk ilişkilerini güçlendirmektir.

1992 yılında ECO' nun genişlemesiyle birlikte Quetta Plan of Action formunda bölgesel iktisadi ve sosyal kalkınmayı sağlayacak kapsamlı bir proje geliştirilmiş, İstanbul Deklarasyonu ile de 2000 yılı ve uzun dönem hedeflerle, sektör öncelikleri belirlenmiştir. Sektör öncelikleri iktisadi kalkınma için önemli olan ticaret, endüstri, ziraat, ulaşım ve iletişim, enerji, uyuşturucu bağımlılık önlemleri ve insan kaynakları alanlarını içermektedir.

##### **c. Üyeleri ve organları**

On üyesi; Afganistan, Azerbaycan, İran, Kazakistan, Kırgızistan, Pakistan, Tacikistan, Türkiye, Türkmenistan, Özbekistan.

Bakanlar Konseyi (COM) ECO' nun temel politika belirleyicisi ve karar alma organıdır. Konsey, üye ülkelerin Dışişleri Bakanları'ndan ve aynı düzeydeki hükümet temsilcilerinden oluşmakta ve yılda bir kez üye ülkelere birinde bir araya gelmektedir. Kuruluşun dört uzman alt kuruluşu bulunmaktadır. Bunlar; (1) ECO Sanayi ve Ticaret Odası, (2) ECO Sigorta Merkezi, (3) ECO Sigorta Koleji, (4) ECO Ortak Sigorta Uyum Programı.

ECO' nun tüm aktivitelerini 8 teknik komite planlamakta ve yürütmektedir. Bu komitelerin uygulama alanları; ziraat, iktisadi ve ticari iş birliği, eğitim, bilimsel ve kültürel iş birliği, çevre ve sağlık, endüstriyel ve teknik iş birliği, ulaşım ve iletişim, enerjidir.

##### **d. Faaliyetleri**

ECO' nun faaliyetleri; (1) ulaşım ve iletişim, (2) ticaret ve yatırım, (3) enerji, madencilik ve çevre, (4) enerji tasarrufu ve

verimliliği, (5) bölgesel elektrik ticareti stratejisi, (6) petrol rafinerileri ve ürünleri alanında işbirliği, (7) ECO petrol ve gaz hatlarının güzergâhları, (8) ECO enerji / petrol bakanları toplantısı, (9) ziraat, sanayi ve sağlık, (10) iktisadi araştırma ve İstatistik, proje araştırma ve (11) eğitim, bilim, kültür ve uyuşturucu kontrolü konularında kapsamlı iş birliği bulunmaktadır.

ECO bugün 7 milyon kilometrekarelik alanı kapsamaktadır. Üye ülkelerin coğrafi yakınlıkları yanı sıra nüfus çoğunluğu Müslüman, Arap olmayan nüfusa sahip gelişmekte olan ülkelerdir. Bölgedeki iktisadi ve politik şartlar, uzun vadeli projelerin gündemi uzun süre almasına karşın sonuç alınamaması, üye ülkelerin beklenti ve tutum değişiklikleri, üye ülkelerin iktisadi yapı ve dış ticaret rejimi farklılıkları ECO faaliyetlerinin etkin yürütülmesine mâni olmaktadır

## **4.2. Global Ticareti Teşvik Eden Organizasyonlar**

Global ticareti teşvik eden ve dünya ekonomisine yön veren kuruluşların başında 1944 yılında kurulan Dünya Bankası gelir.

### **4.2.1. IBRD (Dünya Bankası - DB, WB, World Bank)**

Resmî ismi Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası (International Bank of Reconstruction and Development) olan Dünya Bankası, Birleşmiş Milletler Teşkilatına bağlı olup 1944 yılında IMF ile birlikte kurulmuştur.

Devletlere, özel ticaret işletmelerine mali yardım sağlamak için faaliyet gösteren uluslar üstü bir organizasyondur. Dünya Bankası ve bağlı kuruluşları Birleşmiş Milletler Teşkilatının yan kuruluşudur.

Gelişmiş ülkeler ve S. Arabistan'ın atadığı altı ve diğer 134 üyenin seçtiği 15 kişiden oluşan bir Yönetim Kurulunca yönetilen IMF'nin kardeş kuruluşu Dünya Bankası da Washington'da kurulu olup IMF'in benzeri bir yönetim şekline sahiptir. Dünya Bankası, IMF gibi ödemeler dengesi açıkları yerine, belirli kalkınma projelerini ve dolayısı ile bu projelerin ithalat girdilerini finanse etmektedir. Borçlandırma için genel iktisadi siyasetler yerine projelerin faydası ve verimliliği değerlendirilmektedir.

Dünya Bankası grubuna dâhil olan International Finance Corporation (Global Finansman Kurumu) kalkınmakta olan ülkelerdeki özel sektör yatırımlarına kredi sağlamaktadır. Aynı gruptaki International Development Association ise az gelişmiş ülkelere düşük faizli, uzun vadeli kredi açmakta ve ülkelerin ödeme dengelerini bozmamak için geri ödemeyi ülkenin kendi parasıyla kabul etmektedir.

İlk kuruluş gayesi İkinci Dünya Savaşı'nda bozulan Avrupa ekonomilerinin onarımına katkı sağlamak için kredi vermektir. 1950'den sonra Avrupa ülkelerinin gelişmesini tamamlamasıyla birlikte, az gelişmiş ülkelere kredi sağlayan bir kuruma dönüşmüştür. DB, esas itibarıyla proje kredisi verir. Ancak, bazen program kredisi de verebilmekte ve bazen teknik yardım da sağlayabilmektedir. Bankanın, bir ülkenin kredi itibarı hakkındaki değerlendirmesi diğer kredi çevrelerince dikkate alınır.

DB, üye ülkelerdeki özel sektör kuruluşlarına kredi vermek üzere 1956 yılında Uluslararası Finans Kurumu'nu kurmuştur. Bu kuruluş, özel sektör yatırımcılarına kredi açabilir ve bunlara açılacak kredilere garanti verebilir.

Bankanın kaynakları, üye ülkelerin aidatları ve uluslararası piyasalara sattığı tahvil gelirleridir.

### **4.2.2. IMF / Uluslararası Para Fonu**

International Monetary Fund (Uluslararası Para Fonu) 1944'te global para sisteminin esaslarını belirleyen Bretton Woods Anlaşması gereğince Birleşmiş Milletler bünyesinde kurulmuş ve 1 Mart 1947'den itibaren fiilen çalışmaya başlamıştır. Merkezi Washington'dadır.

**IMF;** ülkeler arasında ekonomik ve mali iş birliğini sağlamak, serbest ticareti desteklemek, bu alandaki kısıtlamaları engellemek, döviz kurlarına kararlılık kazandırmak, kısa vadeli dış ödemelerdeki zorlukların çözümüne yardımcı olmak ve global rezerv yetersizliğini ortadan kaldırmak için likidite oluşturmak gayesiyle kurulmuştur.

BM bünyesinde Dünya Bankası (Uluslararası Yatırım ve Kalkınma Bankası) ile eş zamanlı kurulan IMF, II. Dünya Savaşı sonrası dış ödeme zorluğu çeken ülkelere yardım eden uluslararası kurumdur. ABD'nin New Hampshire eyaletinin Bretton Woods kentinde 1-22 Temmuz 1944 tarihleri arasında bir araya gelen **45 ülkenin**, ana sözleşmeyi imzalamasıyla 27 Aralık 1945'te kuruldu ve 1 Mart 1947'de mali temelli operasyonlarına başladı. 1929'ların büyük bunalımının tekrarı önleyecek, dünya ticaretini geliştirecek bir ekonomik iş birliği gayesiyle kuruldu. IMF, aynı zamanda dünya ticaretinin uyumlu bir şekilde yürütülmesi ve döviz kur istikrarını sağlama gayelerini de takip etmektedir. **IMF'ye 188** ülke üyedir.

Bretton Woods Konferansına katılan Türkiye ise IMF'ye kurucu üye olarak katılmadı. Türkiye, 14 Şubat 1947 tarihli ve 5016 sayılı kanunla katılmıştır.

### **Organizasyon şemasına göre IMF yönetimindeki en önemli üç kurul:**

**1. Güvernörler Kurulu:** Uluslararası Para Fonu'nun en yetkili organı olup, üyeleri, ülkelerin genellikle Maliye Bakanı veya Merkez Bankası Başkanı olmaktadır. Senede bir kez toplanan kurul, IMF'nin karar organı olmakla birlikte, bazı konularda yetkilerini Yönetim Kurulu'na devredebilir. Ancak en önemli konuları oluşturan yeni üye kabulü; kotaların belirlenmesi, SDR tahsisleri, fon gelirlerinin dağılımı gibi konularda yetki devri bulunmamaktadır.

**2. İcra Direktörleri Kurulu (Yönetim Kurulu):** 5'i atanmış (ABD; Almanya, Japonya, Fransa, İngiltere) ve 19'u da seçilmiş olmak üzere toplam 24 kişiden oluşur. Atanmış üyeler yalnızca kendi ülkelerini temsil ederken, seçilmiş üyeler ise bir grubu temsil ederler. Yalnızca kendi ülkesini temsil eden üç seçilmiş üye vardır: Suudi Arabistan, Rusya ve Çin. Yönetim Kurulu, IMF ana sözleşmesinde belirtilen ve Güvernörler Kurulu'nun kendilerine verdikleri görevleri yapmakla yükümlü bulunmakta ve IMF'nin günlük işlerinin yürütülmesinden sorumludur.

**3. Yönetim Kurulu Başkanı:** IMF'yi Yönetim Kurulu'nun aldığı kararlar doğrultusunda kurumu idare etmekle görevlidir. Geleneklere göre Avrupa ülkelerinden biri Yönetim Kurulu Başkanı seçilmektedir. Başkan aynı zamanda IMF personelinin yöneticisi durumunda olup Yönetim Kurulu toplantılarına başkanlık eder.

IMF'nin sermaye kaynakları üye ülkelerin katkılarından oluşur. Her üye için Fon'a girişte bir kota belirlenmiştir. Fonun sermayesine katılma payları olan kotalar, üye ülkelerin oy haklarını belirler. Kotaların en büyük payı ABD'nin elinde bulunmaktadır. ABD, kendisiyle hareket eden birkaç Batı Avrupa ülkesini yanına almak suretiyle IMF'nin işleyişini ve denetimini kendi elinde tutabilmektedir.

Fon'un istikrar programını onaylaması, uluslararası mali piyasalar açısından kredi talebinde bulunan ülke için "yeşil ışık" yakılması şeklinde isimlendirilir. IMF'nin yeşil ışık yaktığı ülkeler uluslararası piyasalardan borçlanma imkânına kavuşmuş olur.

Üye ülkelerin Uluslararası Para Fonu'na verdikleri kaynaklardan meydana gelen kotalar, özel çekme hakkına göre hesaplanır. Her ülkenin %25'i altın, %75'i millî paradan oluşan kotası, temsilcilerin oylarının ağırlığının yanı sıra kredilerin sınırlarını da belirler. Kotalar, üye ülkelerin Fon'dan çekebilecekleri kaynak miktarını da belirler. Her üye ülke, kotalarının %25'ini otomatik olarak çekme hakkına sahiptir. Buna **rezerv dilimi** de denir. Bu sebeple, kotanın %25'i, üye ülkelerin "millî dış rezervi" olarak kabul edilmektedir.

#### **Uluslararası Para Fonu'nun amaçları:**

1. Uluslararası parasal iş birliğinin teşvik edilmesi,
2. Uluslararası ticaretin genişletilmesi,
3. Döviz kurlarında istikrarın teşvik edilmesi ve üyelerin rekabetçi devalüasyonlara başvurmalarına engel olunması,
4. Üye ülkelerin ödemeler bilançosunda yer alan cari işlemler kalemlerine uygulanan döviz kontrollerinin kaldırılması ve üyeler arasında çok taraflı bir ödemeler sisteminin oluşturulması,
5. Dış ödeme güçlükleri ile karşılaşan üye ülkelere gerekli kaynak yardımında bulunulması,
6. Üye ülkelerin ödemeler bilançosu açıklarının azaltılmasına yardımcı olunması (Dış ticaret dengesizliklerinin ortadan kaldırılması) şeklindedir.

Fon'un ana sözleşmesinde yer alan bu gayeler, döviz kuru istikrarı, döviz kontrolleri ve ithal kısıtlamalarının kaldırılması ve yeterli global likidite sağlanması olmak üzere üç ana noktada odaklanmaktadır. Döviz kuru istikrarının sağlanması için her ülke, millî parasını altınla tanımlamakta ve parite döviz kurunu Fon'a bildirmektedir. Ancak önemli bir dengesizlik durumunda paritesini değiştirebilmektedir.

Döviz kontrolü ve ithalat kısıtlamalarının kaldırılması kuralına göre ülkeler, dış ticaret kısıtlamalarına gitmeyeceklerdir. Bu amaç ile Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması (GATT) ve Avrupa Tediye Birliği (EPU) olmak üzere iki anlaşma yapılmıştır. Avrupa paralarının konvertibl olması üzerine EPU'nun da görevi bitmiş, yerine Avrupa Para Anlaşması (EMA) yapılmıştır. Öte yandan ülkelerin kotalarından oluşan fondan yapılan çekmeler, ülkelere ek bir likidite imkânı oluşturmuştur.

Üye ülkeler, kotanın %25'ini oluşturan altınla yaptıkları ödemeyi, istediklerinde geri çekebilmekte, buna karşılık kredi dilimini meydana getiren %75'lik kısmı ise IMF'nin onayı ile kullanabilmektedirler.

#### **Üyelerin, IMF'den kredi sağlayabilmeleri, statü hükümleri ve İcra Kurulu'nun koyduğu esaslara bağlı şartları:**

**1. Normal çekme hakları:** Üye ülkeler, altın olarak yatırdıkları katılma paylarını (fondaki rezerv) kullanırlar. Daha sonraki krediler, katılma payının %200'ünü geçmemek şartıyla verilir. Fondaki rezerv pozisyonlarından (kotalarından) artı kalan kısımdan verilen bu kredilerin karşılığı, millî parayla ve peşin olarak ödenir.

**2. Özel çekme hakları:** Üye ülkelerin devamlı artan ödemeler dengesi meselelerinin normal çekme hakları ile giderilememesi ve özel anlaşmalar (stand-by arrangements) yapılmaya başlanması üzerine 1970'den itibaren her üye ülke için belli miktarlarda özel çekme hakkı getirilmiştir.

Altın kambiyo sisteminin yerine geliştirilen bu sistemin esası soyut bir birim olan SDR'dir (Special Drawing Right). Üyelerin bundan faydalanabilmeleri için para, maliye, dış ticaret, ödemeler dengesi hakkındaki bilgileri sunmaları ve gösterdikleri gerekçelerin IMF tarafından haklı bulunması gerekir.

Dünya ticaretini engelleyen etkenlerden biri bilhassa birçok gelişmekte olan ülkenin ödemeler dengesinin açık vermesi, yani bu ülkelerin ihtiyaçları olan ithalatı yapacak yeterli dövize sahip olmamalarıdır. IMF geçici zorluklar sebebiyle döviz sıkıntısına giren ülkelere ödemeler dengelerini düzelterek döviz kredileri verir. Bu kredilerin kaynağı üye devletlerin ödedikleri kotalardır. Kotaların miktarı ülke ekonomisinin boyutlarına göre saptanır. Kotaların %25'i altın veya döviz, %75'i de ülkenin millî parası ile ödenir. Kotanın "altın dilimi" ödeyen ülkece istendiği anda kullanılabilir. Geri kalan dilimleri kullanma şartları giderek ağırlaşır. Ancak bu şartlara uyan ülkeler bu sınırların çok üstüne çıkabilirler. IMF'nin kredi vermesi ayrıca global ticari bankalara o ülke için yeşil ışık yakmaktadır. IMF kendisinden borç alan ülkelerin bunu seri ödeyebilmeleri için ekonomilerini istikrara kavuşturacak tedbirler almalarını şart koşmaktadır, bilhassa para arzının ve devlet harcamalarının kontrolü ve ihracatı arttıracak devalüasyonlar (kur ayarlaması), değer düşme- IMF şartlarının başında gelmektedir.

Türkiye IMF'ye 1961 yılında ilk kez aldığı "Stand-by" ismi verilen kredi ile borçlanmış ve en son 2005'te 19. "Stand-by" düzenlemesine gitmiştir. Türkiye, 1961-2005 yıllarında alınan krediler dâhilinde şu ana kadar 50 milyar ABD dolarına tekabül eden 45 milyar SDR (Özel Çekme Hakları) tutarından faydalanmıştır. Türkiye, 1961-1994 yılları arasında IMF'nin mali destek sağladığı 64 ülke içinde en çok kredi çeken ülkedir.

Türkiye, 14 Mayıs 2013'te IMF'ye olan 422,1 milyon dolar tutarlı borcunun son taksitini ödeyerek borcunu sıfırladı (<http://kdk.gov.tr/sayilarla/turkiyenin-imfyeye-olan-borcu-bitti/> / 18 Erişim tarihi: 13-02-2017)

#### **4.2.3. Dünya Ticaret Organizasyonu**

World Trade Organization / Dünya Ticaret Organizasyonu (WTO / DTO), uluslararası ticaretin kurallarını

belirlemek amacıyla kurulmuş, ülkelerin ithalat ve ihracat süreçlerine yön veren kanuni ve kurumsal bir organdır.

#### **a. Kuruluşu ve üyeleri**

Genel Merkezi: Cenevre, İsviçre. DTO, 15 Nisan 1994 tarihinde Fas'ın Marakeş kentinde imzalanan anlaşma ile kurulmuş ve 1 Ocak 1995'te yürürlüğe girmiştir. Organizasyon, ülkelerarası ticari uyumsuzlukların çözümünde yürüttüğü kararlı politikalarla, üyelerinin güvenini kazanmış ve ticari bir otorite haline gelmiştir. DTO, hukuki zemine oturmuş ve yaptırım gücü artmış olarak, aynı zamanda sanayi ürünleri ticaretine ilaveten ziraat, tekstil ve hizmet ürünleri ticareti ile birlikte fikri mülkiyet haklarını da bünyesine katarak GATT'ın yerine geçmiştir.

WTO'nun 164 üyesi bulunmaktadır. Türkiye, Uruguay Round sonunda Marakeş'te WTO'yu kuran anlaşmayı imzalamış, Bakanlar Kurulu Kararı ile 26 Mart 1995 tarihinden itibaren WTO kurucu üye olmuştur.

#### **b. Amaç ve ilkeleri**

Organizasyonun temel amaçları 5 başlık altında toplanır:

**1. Ticaret Müzakereleri Yürütmek:** Ticarete konu olan ürünler ve bunların fikri sınai haklarıyla ilgili ülkelerarası müzakereleri yürütür ve ayrıca gümrük tarifeleri ve ticarete engel olabilecek diğer hususlar için iyileştirme çalışmaları sürdürür.

**2. Uygulama ve İzleme:** DTO, bünyesindeki konsey ve komitelerle üye ülkelerin güncel kanuni düzenlemelerini ve değişiklikleri takip ederek, organizasyonun ticaret politikalarını ve uygulamalarını bu doğrultuda yeniler.

**3. Uyuşmazlıkların Çözümü:** DTO, üye ülkeler arasındaki anlaşmazlıkları çözmek için önceden belirlediği süreçleri işletir. Anlaşmazlıkların adil çözümü, üye ülkelerin güvenini korumak ve ticari faaliyetlerin akıcı bir şekilde sürdürülmesi için üst düzey önem taşımaktadır. Üye ülkeler, haklarının ihlal edildiği ve haksızlığa uğradıklarını düşündükleri takdirde; DTO'ye itirazda bulunurlar, Organizasyon bu itirazları, atanmış bağımsız uzmanlar aracılığıyla değerlendirerek çözüme kavuşturur.

**4. Üyelerin Ticaret Kapasitelerini Artırmak:** DTO, üye ülkelerin teknik yeterlilikleri sağlaması için gerekli eğitim, finans ve rehberlik gibi çeşitli destekler sağlar. Bu sebeple her sene Cenevre'de bu kapsamda eğitim programları sürdürülmektedir.

**5. DTO İşbirliklerini Geliştirmek:** DTO, faaliyetlerinin farkındalığını artırmak ve bu konular üzerinde yoğunlaşmak için sivil toplum organizasyonları, diğer uluslararası organizasyonlar, medya, parlamentolar ve kamuoyu ile düzenli şekilde iletişim faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

#### **Organizasyonun temel ilkeleri:**

**1. En çok kayırlan ülke kuralı:** Üye ülkelerin ticari partnerleri arasında ayırım yapmamasını zorunlu kılmaktadır. Bir üye ülke, herhangi bir ülkeye tanıdığı elverişli bir rejimi koşulsuz olarak tüm üye ülkelere uygulamak zorundadır.

**2. Ulusal muamele kuralı:** İç pazara ilişkin düzenleme ve uygulamalar yönünden ithal ve yerli mallar arasında ayırım yapılmaması "ulusal muamele" ilkesi olarak bilinmektedir.

**3. Gümrük vergilerinin indirilerek konsolide edilmesi:** GATT'ın yürürlüğe girişinden 60'lı yıllara kadar çok taraflı ticaret müzakereleri, uluslararası ticarete uygulanan temel koruma enstrümanı olan gümrük tarifelerinin indirilmesine yoğunlaşmıştır.

**4. Tarifeler yoluyla koruma:** Ticarete şeffaflığın sağlanmasının en etkin yolu korumanın tarifeler yoluyla yapılmasıdır. GATT, tarife dışı engellerin bazı istisnalar dışında tümüyle yasaklanmasını, tarifelerin de giderek azaltılmasını öngörmektedir.

DTO çalışma alanı ve amaçları GATT'dan daha kapsamlı olmakla beraber; üye devletlerin birbirleriyle adil ve tam rekabet şartları altında ticaret yapabilecekleri serbest ve açık bir ticaret sistemi oluşturmak, üye ülkelerin ticaret ve ekonomi alanındaki ilişkilerini geliştirmek, tam istihdamı sağlamak, reel gelir ile gerçek talep hacmindeki istikrarlı artışı sağlamak, mal ve hizmet üretim ve ticaretini geliştirmek, dünya kaynaklarının sürdürülebilir kalkınma hedefine en uygun bir şekilde kullanımına imkân vermek ve farklı iktisadi düzeydeki ülkelerin ihtiyaç ve endişelerine cevap verecek şekilde mevcut kaynakları geliştirmektir.

#### **c. DTO ve Türkiye**

Türkiye, Bakanlar Kurulu Kararı ile 26 Mart 1995 tarihinden itibaren WTO kurucu üye olmuştur. DTO üyeleri arasında Gelişme Yolundaki Ülkeler (GYÜ)'ler grubunda yer alan Türkiye, "Uruguay Round" anlaşmalarında öngörülen taahhütlerini yerine getirmiştir. Türkiye DTO' de GYÜ'ler grubunda yer almakla birlikte 01.01.1996 tarihi itibarıyla AB ile tamamlanan Gümrük Birliği çerçevesinde Uruguay Round taahhütlerinin çok daha ötesine giderek uluslararası ticaretin serbestleştirilmesi konusunda diğer üye GYÜ'lerin ilerisinde bulunmaktadır.

#### **d. Türkiye Açısından Önem Taşıyan DTO Anlaşmaları**

DTO Anlaşmaları, mal, hizmetler ve fikri mülkiyet alanlarını kapsamaktadır. GATT 1947, DTO Anlaşmaları açısından esas alınacak genel çerçeveyi çizmektedir.

#### **Türkiye ve DTO anlaşmaları:**

1. Ziraat Anlaşması
2. Anti-Damping Anlaşması
3. Sübvansiyonlar ve Telafi Edici Önlemler Anlaşması
4. Koruma Önlemleri Anlaşması
5. Ticarete Teknik Engeller Anlaşması
6. Sağlık ve Bitki Sağlığı Önlemleri Anlaşması
7. Gümrük Kıymeti Anlaşması
8. Sevk Öncesi İnceleme Anlaşması
9. Menşe Kuralları Anlaşması

10. İthalat Lisansları Anlaşması.

#### e. Türkiye'nin DTO Kapsamında Etkin Olarak Yer Aldığı Çalışma Alanlar

1. Ticaretin Kolaylaştırılması
2. Gümrük kıymeti
3. Tercihsiz Menşe Kuralları
4. Fikri mülkiyet hakları
5. Sanayi ürünlerinde tarife indirimi
6. Hizmetler Ticareti

Bu altı başlıktan aktif olarak takip edilenler "Ticaretin Kolaylaştırılması" ve "Hizmetler Ticareti" müzakereleridir.

#### f. DTO Ticaretin Kolaylaştırılması Anlaşması

2001 yılında Doha'da gerçekleştirilen Dünya Ticaret Organizasyonu (DTO) 4. Bakanlar Konferansı'nda alınan kararlar başlatılan Doha Kalkınma Gündemi Müzakereleri halen devam etmektedir. Bu başlık altında; özellikle gümrük alanında yapılacak düzenlemelerle ticaretin kolaylaştırılmasına yönelik bağlayıcı bilgilerden tek pencereye kadar büyük çeşitlilik arz eden pek çok konuyu kapsayan Konsolide Taslak Metin üzerinde müzakereler yürütülmüştür.

Türkiye, başlangıcından itibaren, Ticaretin Kolaylaştırılması Müzakerelerinin en aktif tarafları arasında yer almış ve müzakerelere ülke menfaatleri dikkate alınarak katkı sağlamaya gayret sarf edilmiştir. Heyetinde gümrük temsilcileri bulunan az sayıda DTO üyesinden biri Türkiye'dir. Türkiye, en başından beri bu süreçte Ekonomi Bakanlığı ile çok yakın bir iş birliği ve uyum içinde çalışmış ve ülke tutumumuzun asli belirleyicilerinden olmuştur. Türkiye'de, bu çalışmaların etkin yürütülebilmesi amacıyla ilgili Genel Müdürlükler temsilcilerinin katılımıyla bir Çalışma Grubu oluşturulmuş olup, AB ve Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü bu çalışmalarda koordinasyonu ve istişareyi sağlamıştır.

Ülkeler arası ürünlerin serbest dolaşımını kısıtlayan teknik düzenlemelerin uyumlaştırılması ortak teknik şartnameler veya standartlar 1980'lerin temel konusu iken 1990'den sonra bunların yerine ürünlerin sahip olması gereken temel kuralların belirlenmesi usulü benimsenmektedir. Artık ürünlerin ölçüsü, rengi, kokusu gibi fiziki özelliklerinin belirlenmesi, sınırlamalar getirilmesi yerine yaralamaması, kör etmemesi, zehirlenmesi gerektiği ile ilgili temel kurallar benimseniyor.

**Serbest dolaşımda temel kural;** bir ülkede kanunlara uygun üretilen ve piyasaya sunulan ürünlerin serbest dolaşıma sahip olup, ihraç veya ithal edildiğinde başka sınırlamalara maruz bırakılmadan serbestçe pazara sunulabilmeleridir. Serbest ve çoklu ticaret sistemi tüm ülkelerin menfaatine olacak şekilde düzenlenmeli ve çıkacak anlaşmazlıklar da DTO marifeti ile çözülmelidir. Bazı ülkelerin dış ticarete uyguladığı aşırı korumacılık, ülkeler arasındaki dış ticaret muvazenesini (denge) bozmaktadır.

Daha önce gelişmiş ülkelerin kendi aralarında vardıkları uzlaşmalar diğer üyelerce er veya geç kabul görürken, artık GYÜ'ler de müzakerelerde söz sahibidirler. Müzakereleri çetrefilli hale getiren bu unsurlara, DTO konularıyla ve müzakere alanlarıyla yakından ilgilenen ve sürece dolaylı fakat etkili şekilde katılan sivil toplum organizasyonlarını da eklemek gerekir.

#### g. Hizmet Ticareti Genel Anlaşması (GATS)

DTO uluslararası hizmet ticaretine ilişkin temel kavram, kural ve ilkeleri ortaya koyan ilk çok taraflı anlaşmadır. Hizmetler sektörü ülkelerin gayrisafi millî hasılası içindeki payı, istihdam oluşturma potansiyeli ve tüm ekonomik faaliyetlerin yürütülmesindeki kolaylaştırıcı rolü itibarıyla gerek millî ekonomilerin gerekse küresel ekonominin işleyişi açısından giderek daha fazla önem kazanmaktadır.

Günümüzde hizmet ticaretinin gelişmiş ülkelerin gayrisafi millî hasılası içindeki payı %75'e kadar ulaşırken, gelişmekte olan ülkelerde bu oran %50-65 arasında seyretmektedir. Özellikle son 30-40 sene içerisinde küreselleşme, çok uluslu şirketlerin gelişimi ve en önemlisi bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere birlikte hizmetlerin uluslararası ticareti de hızlı bir artış göstermiştir. Bu gelişmeler ışığında; uluslararası ticaret sistemi için bir dönüm noktası olan Uruguay Raund müzakerelerine "**hizmet ticareti**" de dâhil edilmiş, hizmet ticaretini düzenleyen ilk çok taraflı disiplinler de hizmet ticaretinin artan önemine binaen bu dönemde geliştirilmiştir.

<http://www.ekonomi.gov.tr/portal/faces/home/hizmetTicareti/uluslararasıİlişkilerH-HizmetTicaretiAnlasmalari->

#### 4.2.4. UNCTAD

United Nations Conference on Trade and Development (BM Ticaret ve Kalkınma Konferansı) ilk kez 1964'te toplanmıştır.

UNCTAD'ın temel gayesi, global ticarete gelişmekte olan ülkelerin menfaatlerini koruyabilmek, sanayileşmiş ülkelerden gelişmekte olanlara sürekli ve sistemli şekilde yardım akışını organize edebilmektir. Daha sonra Birleşmiş Milletler Genel Kurulunun bir organı haline gelerek Cenevre'ye yerleşen UNCTAD, üyeleri arasındaki menfaat farklılıkları ve sanayileşmiş ülkelerin mukavemetleri (direnme) sonucu gayelerine erişememiştir. Ancak, az gelişmiş ülkelerin dünya ticaretindeki payını arttırıp kalkınmalarını hızlandırmak için sanayileşmiş ülkelere ticari taviz ve doğrudan yardım almak için çalışmaktadır.

#### 4.2.5. OECD / Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Organizasyonu

OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) Sanayileşmiş kapitalist ülkelerin çoğunun ve Türkiye'nin üye olduğu OECD'nin gayesi üyelerinin üretiminin ve üyeler arasındaki ticaretin artırılmasıdır. Merkezi Paris'te olan OECD bu amaç ile kur istikrarını korumaya çalışmakta, üyelerin iktisadi durumlarını senelik olarak incelemekte, icabında üye ülkelere kredi vermek için konsorsiyumlar (şirketler birliği) kurmaktadır.

Üye ülkelerin finansal istikrar içinde büyümelerine, gelişme derecesi daha düşük üye veya üye olmayan ülkelerin kalkınmalarına, dünya ticaretinin çok yanlı ve ayırım gözetmeme kuralı doğrultusunda gelişmesine yardımcı olmak amacıyla

Avrupa İktisadi İş Birliği Organizasyonunun isminin değiştirilmesiyle 1960'da kurulmuş, halen 30 üyesi bulunan teşkilatıdır.

#### **a. Kuruluşu**

14 Aralık 1960 tarihinde imzalanan Paris Sözleşmesi'ne dayanılarak kurulmuş olan uluslararası iktisadi bir organizasyondur. OECD, savaş yıkıntıları içindeki Avrupa'nın Marshall Planı çerçevesinde yeniden yapılandırılması amacıyla 1948 yılında kurulan Avrupa Ekonomik İş Birliği Organizasyonu'nun (OEEC) doğrudan mirasçısıdır.

İkinci Dünya Savaşı sonrasında yıkıma uğrayan Batı Avrupa ekonomilerinin onarımı amacıyla Marshall Planı çerçevesinde ABD'nin yaptığı yardımların dağıtımına yardımcı olmak ve Avrupa ülkeleri arasındaki ticari ödemeleri serbestleştirerek geliştirmek için kurulan OEEC, zamanla fonksiyonlarını kaybetmiştir. Nitekim 1960'lara doğru Batı Avrupa'nın yeniden imarı ve iktisadi yönden güçlenmesi büyük ölçüde tamamlanmıştır. Yeni gelişmeler çerçevesinde, 14 Aralık 1960'da imzalanan Paris Sözleşmesi ile yeni iş birliği alanlarına yönelmesi hedeflenen OECD kurularak, 30 Eylül 1961'de resmen faaliyete başlamıştır.

#### **b. Amaçları**

1. Finans istikrarının eşzamanlı olarak korunduğu üye ülkelerde ve hem de gelişmekte olan ülkelerde halkın hayat standardını iyileştirilmesi, sürekli ve dengeli ekonomik gelişim sağlayan politikaya destek ve yardım, işsizliğin ortadan kaldırılması;

2. Ekonomik genişleme siyasetinin uyandırılması ve sosyal ve ekonomik eşgüdümlü gelişmenin desteklenmesi;

3. Uluslararası yükümlülükler uygun olarak çok taraflı ve ülkeler arasında ayırım gözetmeyen dünya ticaretinin geliştirilmesine destek verilmesi,

OECD'ye üye veya üyelik talebinde bulunan ülkeler, sosyal, politik ve ekonomik hayatta şu üç ilkeyi benimsemişlerdir:

1. Demokrasi,

2. İnsan haklarına ve vatandaş hürriyetine bağlılık,

3. Açık pazar ekonomisi çerçevesinde istikrarlı gelişimdir.

Bu ülkeler, aynı zamanda, yukarıda belirtilen hedeflerin gerçekleşmesine hizmet eder. OECD, bir taraftan bu ilkeleri üye ülkelerde güçlendirmeye katkı sağlarken, diğer taraftan da üye olmayan ülkelerde ilkelerinin tanıtımını yapmaktadır.

#### **c. Üyeler**

OECD'nin 20 kurucu üyesi; Türkiye, ABD, Kanada, Fransa, Hollanda, Belçika, Lüksemburg, Federal Almanya, İtalya, Portekiz, İngiltere, Danimarka, İrlanda, Yunanistan, İsviçre, Avusturya, İsveç, İzlanda, Norveç ve Avrupa Topluluğu).

Bilhare Japonya, Finlandiya, Avustralya ve Yeni Zelanda, kuruluşu katılmışlardır. 1994'den itibaren teşkilata yeni üyeler iştirak etmiştir. 1994'de Meksika, 1995'de Çek Cumhuriyeti, 1996'da Macaristan, Polonya bilhare Güney Kore ve son olarak 2000'de Slovakya, 2010'da Şili, Estonya, İsrail ve 2016'da Letonya üyeliği ile teşkilata üye ülke sayısı 36'a yükselmiştir.

#### **d. Organları**

Teşkilatın iki temel organı Konsey ve Konseye bağlı komiteler, çalışma grupları, Genel Sekreter ve Sekreteryası.

**1. Konsey:** OECD'nin en yüksek karar organı Konseydir. Başkanlığı organizasyonun genel sekreterince yürütülmektedir. Konsey toplantılarına üye ülkelerin teşkilat nezdindeki daimî temsilcilerinin yanı sıra Avrupa Birliği Komisyonu Temsilcisi de katılmaktadır. Yılda bir kez, G-8 zirvesi öncesine denk düşecek bir tarihte, Bakanlar düzeyinde toplanan Konsey, üye ülkelerin Dışişleri, Ekonomi, Maliye ve Ticaret Bakanları ve diğer ilgili bakan ve üst düzey bürokratların bir araya getirir. Bu toplantılar üye ülkeleri ilgilendiren güncel konularda görüş alışverişinde bulunulmasına ve gerekli kararların alınmasına imkânı verir.

**2. İcra Komitesi:** Konseyin her yıl atayacağı 14 üyeden oluşan bu komite, teşkilatın gayesini gerçekleştirilmesine yardımcı olmak üzere kurulmuştur. Komite başkanı üyeler tarafından seçilmektedir. İcabında özel görevlerin yürütülmesi için de toplantıya çağrılabilir. Komite, düzenli toplantılar dışı bazen, üst düzey hükümet yetkililerinin katıldığı özel oturumlar yapabilir.

**3. Komiteler ve Çalışma Grupları:** Konsey, Teşkilatın gayelerini gerçekleştirmek için icabında yardımcı birimler kurabilir. Bu birimler genellikle Komite olarak isimlendirilir. Komiteler özel çalışmalarını yürütmek veya özel meselelerle uğraşmak üzere Çalışma Grupları kurabilirler. Normal olarak tüm üye ülkeler Komite ve Çalışma Gruplarının üyesidirler. Fakat sadece bazı üye ülkelerin temsil edildiği sınırlı nitelikli olanları da vardır.

**4. Özel Çalışma Grupları:** Türkiye ve Yunanistan'ın kalkınma çabalarının desteklenmesi için harekete geçirilebilecek yeterli ölçüde kamu ve özel yabancı kaynakların akışını sağlamada kullanılacak araçları araştırmak üzere, Temmuz 1962'de, iki çalışma grubu, ayrıca bu gaye ile konsorsiyumlar kurulmuştur. Konsorsiyumlar, Türkiye ve Yunanistan'ın ekonomik kalkınmalarına kredi, bağış ve başka yollarla katkıda bulunmak için üye ülkeler ve kuruluşların oluşturdukları birimlerdir.

**5. Kalkınma Merkezi:** 23 Ekim 1962 yılında OECD Konseyi'nin kararı ile kurulan Merkez'in gayesi; OECD'ye üye ülkelerde mevcut iktisadi kalkınma ve genel iktisadi politikaların tasarımı ve uygulanması konularındaki bilgi ve deneyimi bir arada toplama ve bunları ihtiyaçlarına uygun olarak kalkınmakta olan ülkelerin hizmetine sunmaktır. Teşkilatın ayrılmaz bir parçası olmasına rağmen Kalkınma Merkezi'nin özerk bir pozisyonu vardır. Merkez'in faaliyetleri; istihdam, sanayi sektörlerinde uluslararası iş bölümü, teknoloji ve endüstrileşme, sosyal kalkınma ve demografi gibi temel kalkınma meseleleri ile ilgili araştırmaları içermektedir. OECD'nin diğer kuruluşları, uluslararası kuruluşlarla iş birliği yapar.

**6. Uluslararası Enerji Ajansı (UEA):** 1974 yılında kurulmuş, Türkiye kurucu üyedir. Organizasyonun temel gayesi petrol piyasasında olabilecek krizlere karşı hazırlıklı olmak ve üye ülkeler arası dayanışmayı artırarak enerji güvenliğini sağlamaktır. UEA, üye ülkelere petrol stoku bulundurma zorunluluğu getiren bir kuruluştur. Ajansın Katılımcı ülkeleri: Avustralya, Avusturya, Belçika, Kanada, Danimarka, Fransa, Almanya, Yunanistan, İrlanda, İtalya, Japonya, Lüksemburg, Hollanda, Yeni Zelanda, Norveç, Portekiz, İspanya, İsveç, İsviçre, Türkiye, İngiltere ve ABD. Ayrıca Avrupa Birliği de temsil edilmektedir.

**7. Nükleer Enerji Ajansıdır (NEA):** NEA üye ülkelerin nükleer enerji üretimlerinin barışçı gayelerle geliştirilmesi için faaliyet göstermekte, nükleer alanda üye ülkelerce verilen kararların uyumlaştırılmasına çalışmaktadır.

#### **e. Faaliyetleri**

**OECD'nin faaliyetleri;** (1) OECD üyesi ülkelerin iktisadi durumlarını incelemek, (2) çevre, (3) yaşlanan nüfusun ülke ekonomilerine ve toplumsal yapıya etkisi, (4) rüşvet ve yolsuzluklarla mücadele, (5) iyi yönetim, (6) elektronik ticaret, (7) yeni iş imkânları oluşturulması, (8) düzenleyici reformlar, (9) sürdürülebilir kalkınma, (10) vergiler ile ilgili düzenlemeler ve (11) ticaretin liberalleşmesi.

Türkiye diğer üyeler gibi OECD'nin program, politika ve önceliklerinin oluşturulmasına katkıda bulunmaktadır. Teşkilatın "consensus" sistemiyle çalışması her üyenin ortak menfaatlerin arayışında kendi menfaatlerinin de göz önünde tutulmasını sağlamasına imkân vermektedir. Bu doğrultuda Türkiye ve OECD arasındaki mevcut iş birliğinin en çarpıcı örneği 1994 yılında OECD Konseyi'nin kararı ile kurulan OECD İstanbul Özel Sektörü Geliştirme Merkezidir.

#### **4.2.6. Şanghay İşbirliği Organizasyonu**

Şanghay İşbirliği Organizasyonu (Şanghay Paketi), üye ülkeler arasında karşılıklı güven, iyi komşuluk, dostluk ilişkilerinin güçlendirilmesi, bölgesel barış, güvenlik ve istikrarın korunması için ortak çaba sarf edilmesi, terörizm, köktencilik, ayrılıkçılık, örgütlü suçlar ve yasadışı göçle ortak mücadele edilmesi, ayrıca siyaset, ekonomi, bilim ve teknoloji, kültür ve eğitim, enerji, çevre konularında işbirliğinin geliştirilmesidir.

**Şanghay Paketi;** Çin, Rusya, Kazakistan, Kırgızistan ve Tacikistan'ın 1996 yılında kurdukları bir organizasyondur. Özbekistan 2001 yılında katılımıyla üye sayısı altıya çıktı. Astana'da 9 Haziran 2017'de yapılan zirvede Hindistan ve Pakistan'ın da katılımı ile üye sayısı sekize çıktı. Gözlemci statüsünde olan İran'ın 17 Eylül 2021'de Şanghay İşbirliği Organizasyonuna tam üye olarak kabul edilmesi ile üye sayısı dokuza çıktı.

Türkiye 2012'de, Şangay İşbirliği Organizasyonuna Diyalog ortağı olarak katıldı.

**Üye Ülkeler:** Çin Halk Cumhuriyeti, Rusya Federasyonu, Kırgızistan, Tacikistan, Kazakistan, Özbekistan, Hindistan, Pakistan ve İran.

**Gözlemci Ülkeler:** Afganistan, Moğolistan ve Belarus.

**Diyalog Ortağı Ülkeler:** Türkiye, Azerbaycan, Sri Lanka, Ermenistan, Kamboçya, Nepal, Suudi Arabistan, Mısır ve Katar.

#### **4.2.7. Madde Anlaşmaları**

Global ticaret blokları ve global ticareti teşvik eden kuruluşlara ek olarak muhtelif Madde Anlaşmaları (Commodity Agreements) da dünya ticaretini istikrarlı bir şekilde geliştirmek için faaliyet göstermektedir.

Belli bir ürünün arz ve talebi dengesiz olduğu süre fiyatı da istikrarsız seyreder. Bu bilhassa sunumu hava şartlarına bağlı olan ve talebe göre ayarlaması mümkün olmayan ziraat ürünleri için geçerli olmaktadır. Fiyat düşüş ve artışları da üretici veya tüketicileri etkilemektedir. Fiyat dalgalanmalarını ortadan kaldırmak için üç ayrı yol izlenmektedir. Bunlar:

1. Çok taraflı anlaşma sisteminde tüketici ülkeler asgari bir fiyat seviyesini korumak için icabında o fiyatlara ürün satın almayı, üretici ülkeler ise bir tavan fiyatını aşmamak için gerektiğinde ürün satmayı kabullenmişlerdir.

2. Kota sisteminde, ürün fazlası olunca üretici ülkeler üretim ve ihracatlarını sınırlamakta, darlık meydana geldiğinde ise tüketici ülkelere, belirli kotalar tanımaktadırlar.

3. Üçüncü yöntemde, fiyat istikrarı tampon stoklarla sağlanmaktadır. Dünya fiyatları önceden belirlenen tabanın altına düşme eğilimini girince stoklar için alım yapılarak fiyat düşüşü önlenmekte, fiyat, belirlenen tavanı aşacağı zaman ise stoklardan satış yaparak fiyat artışı durdurulmaktadır. Bu yöntemlerle kontrol edilen temel piyasalar; buğday, şeker ve kahve gibi piyasalardır. Bu piyasalarda üretici ülke bir tekel kurmak yerine, tüketicilerle birlikte istikrarı koruyarak dünya ticaretini geliştirmeye giderler.

Madde anlaşmalarının etkinliği anlaşma taraflarının zaman içinde gösterecekleri istikrar ve düzene bağlıdır. "Anlaşmalar güçlü olduğu sürece etkilidir."

#### **4.3. Korumacılık**

Dış ticaret, geleneksel uzmanlaşma, mutlak üstünlük, karşılaştırmalı üstünlük ve rekabetçi üstünlük kurallarına dayanır.

Ülkelerin sahip oldukları teknolojik güç, doğal kaynaklar, eğitilmiş nüfus bazı mal ve hizmetleri başka mal ve hizmetlerden daha verimli bir şekilde üretebilmelerini sağlar. Türkiye hem buğday hem de otomobil üretmekte ancak ziraat alanlarının geniş, verimli ve iklimin elverişli olmasıyla buğdayı otomobilden daha verimli üretmektedir. Bundan dolayı ülkeler avantajlı oldukları alanlara yönelerek buradan elde edecekleri ihracat geliri ile de dezavantajlı olduğu ürünleri ithal etmesi menfaatindedir. Ülkelerin zamanla yapısal gelişim sonucunda dezavantajlı olduğu bir üründe avantajlı hale de gelmesi mümkündür.

Günümüzde, uzun dönemli planlamaya önem veren yöneticiler yeni pazarlara girmeye çalışarak ve uygun pazara giriş stratejileri geliştirerek büyüme hedeflerini gerçekleştirmeye çalışırlar. Endüstriler geliştikçe yeni ürünler ve yeni pazarlar ortaya çıkmaktadır. İşletmelerin en önemli ilgi alanlarından biri de bu yeni, ürünler ve yeni pazarlar kompozisyonunda yer alıp almayacakları, yer alacaklarsa bunun ne şekilde gerçekleşeceği.

Bu arada bilhassa ürün hayat eğrilerinin kısalması yeni pazarlar bulmayı daha da büyük ihtiyaç haline getirdikçe, pazara giriş faaliyeti önemli kararlardan biri haline gelmiştir. Ayrıca bir işletme için doğru olan stratejik kararın bir diğer işletme için rahatlıkla yanlış olabileceği düşünülürse, işletmelerin pazara giriş gibi konularda ne kadar zor kararların eşliğinde oldukları görülebilir. Pazara giriş kararının önemi sadece pazara girmek isteyen firmalarla sınırlı değildir. Yeni işletmelerin pazara girişi bu işletmelere özgü bir karar olmakla birlikte pazardaki işletmeleri de etkiler. Ürünleri yaşam eğrisinin neresinde olursa olsun, işletmeler her



zaman pazara girebilecek yeni işletmelerin tehdidiyle karşı karşıyadır.

Her ülke bazı ürünleri diğer ürünlerden daha verimli şekilde üretebilir. Ülkenin teknolojik gücü, nüfusun eğitim ve kültür düzeyi, tabii kaynakları ona bazı konularda üstünlük sağlar. Türkiye hem buğday hem de otomobil üretmekte ancak ikliminin elverişli, ziraat alanlarının geniş ve verimli olması, Türkiye'nin buğdayı otomobilden daha verimli üretmesine sebep olmaktadır.

Dış ticarete uygulanan aşırı korumacılık, ülkelerarası dış ticaret dengesini bozar ve bunun ileri boyutlara ulaşması ticari ihtilafları ve peşinden ticaret savaşlarını getirir. **Korumacılık**; bir ülkenin yerli üreticisinin dış rekabet karşısında korunmasını, himayesini savunan görüşlere dayanan dış ticaret siyasetidir. **Ticaret savaşları** ise iki veya daha çok ülkenin birbirlerine karşı uyguladıkları ticari tarifeler sebebiyle ortaya çıkan anlaşmazlık, uyuşmazlık, ayrılık ve çatışmaları ifade eder.

Korumacılığın ileri boyutu ithalat ve ihracata kısıtlamalara, engellemelere, yasaklamalara, yaptırımlara, ticari ihtilaflara ve peşinden ticaret savaşlarına yol açabilir. Korumacılığın etki alanı genişlediğinde tepkinin bir davranışa aynıyla veya benzeri ile karşılığı zalimane bir kaide olan mukabele-i bilmisile dönüşür.

Korumacılık serbest ticaretin tersi bir uygulama olarak aralarındaki mücadele çok eskilere kadar gider. Serbest global ticareti, uygulamada bazı etkenler engellemektedir. Bu etkenlerden bazıları; devletler millî güvenlik sebebiyle ekonomik avantajı olmayan verimsiz alanlara yatırım yalpakta, bazı ürünlerin ithalatını zorlaştırıcı tedbirler almakta, ithalatın rekabetinden gümrük duvarları ile korunma yoluna başvurmakta ve sübvansiyon yoluyla bazı sektörleri ayakta tutmak gibi etkenler mevcuttur.

Bir ülkenin kaynaklarını verimli şekilde kullanabilmek için onları avantajlı olduğu alanlara yöneltme, buralardan elde edeceği ihracat geliri ile de dezavantajlı olduğu mal ve hizmetleri ithal etmesi menfaati gereğidir. Sonuçta global ticaret doğmakta, bu ticarete katılan ülkelerin kaynakları daha verimli şekilde kullanılmakta, tüketiciler daha ucuza mal ve hizmet alabilmektedirler.

Ancak, uygulamada muhtelif etkenler serbest global ticareti engellemektedir. Devletler millî güvenlik amacıyla ekonomik avantajları olmayan, verimsiz alanlara yatırım yapmakta ve ithalatı zorlaştırıcı tedbirlerle bu sektörleri korumaktadırlar. Gene ülkenin üstünlüğe sahip olmadığı, devri geçmiş sanayi sektörleri de işsizliğe yol açmamak için devlet bütçesinden yardım yani sübvansiyon yoluyla ayakta tutulmakta, ithalatın rekabetinden gümrük duvarları ile korunmaktadır. Bu çaba günümüzde bilhassa gelişmiş ülkelerin dokuma ve demir-çelik sanayilerinde izlenmektedir.

#### 4.4. Ülkelerin Dış Ticarete Müdahaleleri ve Dış Ticareti Engellemede Kullandıkları Araçlar

Hükümetler dış ticarete çok muhtelif nedenlerle müdahale ederek, ticaret hacmini kısıtlama yoluna giderler. Bu nedenler, ekonomik nedenler ve ekonomik olmayan nedenler olarak iki gruba ayrılır.

Dış ticarete ekonomik sebepli müdahalelerin en önemlileri, dış ödemeler bilançosu açığının ortadan kaldırılması ve yerli sanayinin dış rekabete karşı koruması gayeli müdahalelerdir. Bunlar dışında sanayileşme stratejisine göre müdahale, kendi kendine yeterlilik, kalkınmanın finansmanını sağlama, tekelleşmeyi önleme ve istihdamı artırmak için müdahale edilebilir.

##### Ülkelerin dış ticarete müdahale nedenleri:

1. Millî güvenlik ve savunma,
2. Adil ticaret hadlerinin cari olmayışı,
3. Sermaye birikiminin teşvik edilmesi,
4. Siyasi nedenler,
5. Dış ödemeler dengesini iyileştirme,
6. Yerli endüstriyi dış rekabete karşı koruma (bebek endüstrilerin korunması),
7. İşsizliğin azaltılması ve istihdam düzeyinin sürdürülmesi,
8. Kendi kendine yeterlilik (otarşı),
9. İç piyasada tekelleşme eğiliminin kırılması,
10. Doğal kaynakların ve çevrenin korunması,
11. Misilleme ve pazarlık gücünün artırılmasıdır.

Korumacılık ile dış ticarete müdahale gerekçeleri nedenlerine daha yenilerini eklemek suretiyle belki daha da çoğaltılması mümkündür. Ancak bunlar yeterince fikir vermektedir. Buna mukabil himayecilik aleyhinde, dolayısıyla serbest ticaret lehindeki temel düşünceler ise sıralanan bu argümanları çürütmeye yöneliktir.

Serbest global ticareti engellemek ve korumacılık (himayecilik) uygulamak isteyen devletlerin; gümrük tarifeleri, kotalar, ambargo, kambiyo sınırlamaları, boykotlar ve damping gibi kullandıkları farklı araçlar bulunmaktadır.

##### Ülkelerin dış ticareti engellemede kullandıkları araçlar:

**1. Gümrük Tarifeleri.** Yabancı ülkelerden gelen ürünlerin sınırlarda, istasyonlarda, havaalanlarında alınan harç ve resim gibi gümrük vergileri (tarifeleri) ithalatı pahalılaştırmak suretiyle dış ticareti engeller. **Gümrük**; belli bir ürünün gümrük sınırını geçişinde ödenen vergi ve harçlardır. **Tarife** ise dış ticarete konu olan bütün ürünlere uygulanan vergileri belirleyen listelerdir. **Gümrük mevzuatı**; eşyanın, gümrük idaresinin gözetim ve denetimine girişinden, bu gözetim ve denetimden çıkışına kadar uygulanan kanuni düzenlemelerin tümünü ifade etmektedir.

Dış ticareti yapılan ürünler "Brüksel Nomenclature" isimli katalogta ayrıntılı olarak numaralandırılır. Ülkeler kendi gümrük vergilerini bu listedeki ayrımlara göre cetvel haline getirir ve ilân ederler. Bir eşyanın ülkeye giriş, çıkış veya geçişinden alınan bir vergi olan ve buna göre giriş, çıkış ve transit vergisi ismi alan **gümrüğün doğuşu** başlangıçta tamamen mali nedenlere dayanır. Modern anlamda gümrüğün kuruluşu gayesinin ilerisinde çeşitli yönleri bulunan ve muhtelif politikaların uygulama aracı olan özellik kazanmıştır. Uygulamada mali, ekonomik, hukuki ve fen yönünden gümrük politikaları oluşturulup uygulanır.

Korumacılık için en temel araç olan gümrük tarifleri; ithalat üzerine konan doğrudan vergilerdir ve **üçe ayrılır**:

a. Spesifik Tarifeler: Belirli ürünler ağırlığına veya miktarına bağlı olarak hesaplanır.

b. Ad Valorem Tarifeler: Ürünün değerinin belirli bir yüzdesi olarak hesaplanır.

c. Ayrımcı Tarifeler: Ürünün çıkış ülkesi temel alınarak hesaplanan bu tarife daha çok siyasi ve ticari meselelerin olduğu ülkeler için kullanılır.

**2. Kotalar.** İthalata adet, miktar veya toplam değer olarak konulan sınırlamalar, kotalar bazı ülkelere dış ticarete engelleyici bir yöntem olarak kullanıyor. Kotaların yönetimi genellikle ithal lisansları ile yapılır.

**3. Ambargolar.** Bir ürünün ithalatının tamamen yasak olmasıdır, yani bir ürünün yurt dışından ithalatına devlet tarafından kesin bir yasağın getirilmesidir.

**4. Kambiyo sınırlamaları.** Döviz tahsisine konan sınırlamalar, ithalata uygulanan farklı kurlar ve ithalatta alınan teminatlar da mali yöntemlerle ithalatın sınırlandırılmasına yöneliktir.

**Kambiyo;** para veya para yerine geçen belgelerin değiştirilmelerine özgü olan işlemlerdir. Para alım ve satımı ile ilgili işlemleri kapsar. **Kambiyo rejimi** ise para veya para yerine geçen belgelerin değiştirilmelerine özgü olan işlemlerde uygulanacak her türlü kanuni düzenlemeleri içerir.

**5. Boykotlar.** Dış ticareti engelleyen etken olarak bir kimse, bir topluluk veya bir ülkeyle, hedefe ulaşmak için her türlü ilişkiyi kesme fiilidir. Arap ülkelerinin İsrail ve onunla ticaret yapan şirketlerle ticareti yasaklamaları gibi resmî veya Amerikan liman işçisi sendikalarının zaman zaman Rusya'ya ürün taşıyan gemileri yüklememeleri gibi gayri resmî olabilir.

**6. Damping.** Bir ürünün, yabancı pazarlarda yerli ürünlerden daha ucuz bir fiyatla pazara sunulmasıdır. Genelde yabancı ülke kendi firmalarına ilave bir ihracat desteği verir, bu destek firmanın ürünlerini daha düşük fiyatla satarak tüm dünyada ihracat pazarını geliştirmesi içindir. Bu değişkenlerin tanınması şirketlerin yurt dışı pazarlara açılma kararında önemli rol oynayacaktır.

**7. Diğer engeller.** Uyulması zor standartlar, paketlenme ve etiketlenme şartları, sağlık kontrolleri uzun ve karışık formaliteler ve benzer idari uygulamalar ile ithalatı güçleştiren piyasa şartları da diğer engeller arasında sayılabilir,

Her türlü iktisadi faaliyetin nihai hedefi tüketici ihtiyaçlarını karşılayarak onu tatmin etmek, kaliteli ve ürün çeşitlerini daha ucuza sunarak refahı arttırmaktır. Global ölçekte dış ticaretin fazileti ise dünyada mevcut yer altı ve yer üstü kaynakların tüm insanlığın ortak değeri olduğu şuuru ile oluşturulan refahtan tüm insanların faydalanmasını sağlamaktır. Böylece adil bir dış ticaret uygulamaları ile üretim ve tüketim sistemi kurularak dünya barışı sağlanmış olur.

#### **Dördüncü Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. AB nedir?
2. ASEAN nedir?
3. Karadeniz Ekonomik İş Birliği (KEİB) nedir?
4. NAFTA nedir?
5. D-8 Kalkınmakta Olan Ülkeler Organizasyonu nedir?
6. Ekonomik İş Birliği Organizasyonu nedir?
7. Global ticareti teşvik eden kuruluşlarından GATT nedir?
8. Dünya Ticaret Organizasyonu nedir?
9. UNCTAD nedir?
10. IMF ve IBRD (Dünya Bankası) nedir?
11. OECD nedir?
12. Dış ticarete korumacılık ve dış ticaret savaşları nedir?
13. Ülkelerin dış ticarete müdahale nedenleri nelerdir?
14. Dış ticareti engellemede kullanılan araçlar nelerdir?

## 5. GLOBAL PAZAR ARAŞTIRMALARI VE STRATEJİ TERCİHLERİ

### 5.1. Pazar Araştırması

Pazar, bir mal veya hizmetin fiili veya potansiyel alıcılarının oluşturduğu topluluktur.

Talep ettikleri mal ve hizmetler karşılığı para vermek isteyen alıcılarla, para karşılığı ürün sunmak isteyen satıcıların bulunduğu ve karşılıklı iletişim ve mübadelenin sağlandığı teşkilatlı bir birim veya yer **pazar** (piyasa, panayır) olarak tanımlanır. Pazar araştırması, Pazar- Müşteri- Üretici, üçgeni ve çevresindeki sosyal, siyasi, ekonomik, teknolojik ve kültürel faktörlerin en iyi şekilde takip edilerek değişimleri zamanında doğru tespit edip, en uygun yöntemlerle yeniliklere öncülük edilebilir.

Pazar araştırması, sadece pazar analizini içeren ve pazarlama araştırmasına göre daha dar ve ondan farklı bir kavramdır.

**Pazar araştırması;** hedef alınan iç ve dış pazarları tespit etmek üzere, muhtemel müşteriler, ürün ve rakipler hakkında soru sorma, bilgi toplama ve sonuçları çözümlenme (analiz) sürecidir. Pazar araştırması ile pazarlamacının karşılaştığı **ürün, pazar ve müşteri** ile ilgili sorunların çözümüne yardımcı olabilecek bilgiler sistemli ve objektif bir şekilde toplanır ve analiz edilir.

**Pazarlama araştırması** ise işletmenin pazarlama işlevinin gerektiği şekilde, yerine getirmesi ve pazarlamaya ilişkin sorunların tespiti, çözümü için gerekli bilgilerin toplanması, analizi, yorumlanması ve pazarlama kararlarında kullanımınıdır. Bu pazarlama işlevlerinin tümünü kapsayan ürünlerin satışını etkileyen, tüm pazarlama etkenleriyle ilgilenen bir kavramdır.

Pazar araştırmasında elde edilen bilgiyi diğer bilgilerden ayırtan özelliklerden biri bu bilginin ön yargı veya sezgiye dayanmayıp, bilimsel metotlara uygun olarak tasarlanıp toplanmasıdır. İlimi metotların en önemli iki özelliği ise objektif (ön yargılardan uzak) olması ve sistematik bir inceleme sonucunda elde edilmiş olmasıdır. Araştırmacı, Pazar- Müşteri- Ürün ve çevreleri üzerine araştırmalar düzenler, uygular ve yürütür. Araştırma tamamlandıktan sonra toplanan veriler bilgiye dönüştürülerek sadece araştırmayı yaptıran işletmeye sunulur.

Rekabetin yoğun şekilde yaşandığı günümüzde işletmelerin başarılı olmalarının bir yolu da pazar araştırması yaparak pazarlama stratejilerini oluşturmada; pazar bilgileri, pazarla ilişkiler, hedef pazardaki alıcılar, fiyatlar, tedarikçiler, ticari düzenlemeler ve iş mevzuatı konusunda bilgi toplamaktır. Bu bilgilerle mevcut ve potansiyel pazarlar hakkında sistematik ve objektif bilgi sağlanarak yeni pazarlar bulma ve klasik pazarlarda pazar payı artırımı sağlanır.

#### Pazar araştırma nedenleri:

1. İlgili pazarda belirsizlik alanını daraltmak,
2. Doğru bilgi elde ederek karar vermede hataları asgariye indirmek,
3. Sağlanan bilgilerle yeni pazarlama fikirleri geliştirmek,
4. Belirli bir pazar içinde belirli bir iş için ulaşılabilecek uygun satış miktarını belirlemek,
5. Piyasadaki gelişimi yakından izleyip ona göre stratejiler geliştirmek,
6. Müşteri trafiğini sürekli geliştirmektir.

Piyasa dinamiklerini çok iyi takip etmek, rekabetçi ortamda uzun vadeli dayanabilmek, dış çevrede oluşan hızlı gelişmelere tepki verebilmek için pazar araştırmalarının doğru ve sağlıklı yapılması gerekir.

#### Pazar araştırma çeşitleri:

**1. Endüstri araştırmaları:** Sanayilerin üretim ve gelişim planlarını kapsar.

**2. Ticaret araştırmaları:** İşletmenin rakipleri karşısındaki durumu belirlenir ve gelecekteki pazar şartları tahmin edilir.

**3. Tüketici araştırmaları:** Tüketicinin bilinç düzeyini, davranış şekilleri ve davranışını etkileyen unsurlarını belirler.

**4. Dış pazar araştırmaları:** Dil, kültür, eğitim ve toplumsal zevkler gibi farklılık gösteren bir piyasadaki bilgi toplamadır.

**5. Fiyat araştırmaları:** İsabetli fiyat tespiti için çeşitli fiyattan talep edilecek miktar ve maliyet bilgilerini toplamadır.

İşletmeler, çok hızlı değişen ve gelişen pazar şartları sebebiyle gerekli bilgilerin toplanması için sürekli pazar araştırmalarına ihtiyaç duyarlar. Pazar araştırması yapılırken belirli bir sıra takip edilir; her aşama, birbiriyle bağlı ve ilişkilidir.

#### Pazar araştırması aşamaları

**1. Problemi Tanımlama:** Araştırmada ilk adım araştırılacak sorun ve araştırma hedefleri tanımlanır.

**2. Model Seçimi:** İkinci aşamada, araştırmayı etkileyecek; araştırma tasarımı, araştırma soruları, analitik modeller gibi nitelik ve faktörlerin belirlenmesi gerekir.

**3. Araştırma Tasarımı:** Pazarlama araştırması projesini yürütmek için bir çerçeve veya plan belirlenir.

**4. Veri Kaynaklarını Belirleme:** Kimden hangi bilgiler hangi yollarla ( anket, gözlem, deney) alınacağı belirlenir.

**5. Veri Toplama:** Arazi çalışmasıyla seçilen sahadan gerekli bilgilerin toplanmasını ifade eder.

**6. Veri Hazırlama ve Analiz:** Toplanan verileri faydalı hale getirmek için analizini yapıp faydalı bilgileri vurgulayarak buradan sonuç çıkarmak ve karar vermeyi sağlamak için verileri inceleme, temizleme, dönüştürme ve modelleme sürecidir.

**7. Rapor Hazırlama ve Sunum:** Bu son aşamada, tüm veriler yazılı bir rapor haline getirilerek belgelenir. Bu belge ilgili kuruma, makama sunulur.

### 5.2. Pazar Araştırma Yöntemleri

Pazar araştırması yöntemleri, kuruma, kurumun organizasyon modeline, markaya, markanın hedef kitlesine, sektöre göre değişiklik gösterebilir. Veri toplamak ve analiz etmek için temel iki yaklaşımdan ilki olan kantitatif/ nicel araştırma istatistiklerle ilgilenirken ikinci yaklaşım olan kalitatif/ nitel araştırmalar ise kelime ve anlamlarla ilgilenir. Her iki yöntem de farklı amaçlar için farklı tekniklerle çalışır, ortak noktaları ise farklı bilgi türlerini elde ederek özellikli bir Pazar araştırması yapmayı sağlamaktır.

**I. Kantitatif araştırma yöntemi:** Önceden hazırlanmış bir soru formuna bağlı kalarak gözlem ve ölçmeye dayalı, objektif

veriyi arayan, ölçülebilir değişkenler arası bağıllık ilişkilerini araştırarak evrensel genellemeler yapan nicel araştırma yöntemidir.

### **Kantitatif araştırma yöntemleri:**

1. Yüz yüze görüşme,
2. Telefonla görüşme,
3. Bilgisayar destekli telefon ile anket
4. Bilgisayar destekli yüz yüze anket
5. Online anket yöntemidir
6. Gizli / gölge müşteri

**II. Kalitatif araştırma yöntemi:** Kurum, kavram, marka, mal veya hizmetler hakkında, hedef kitlenin veya tüketicilerin düşünce, tutum, eğilim, duygu ve alışkanlıklarını küçük örneklemeler kullanarak ve detaylı veri toplayarak derinlemesine anlamayı amaçlayan nitel araştırma tekniğidir. Kalitatif araştırma sonuçları istatistiksel bir değer taşımaz ve bu sonuçlara dayanarak söz konusu araştırma kitlesi için genelleme yapılamaz.

### **Kalitatif araştırma yöntemleri:**

1. Odak grup toplantısı
2. Derinlemesine görüşme
3. Etnografik gözlem
4. İkincil veri kaynağı
5. Birlikte alışveriş
6. Ev ziyaretleri

### **5.3. Pazar Araştırma Türleri**

Pazar araştırması; (1) masa başı araştırması, (2) piyasa araştırması, (3) tüketici araştırması ve (4) fuar araştırması olarak dört ana grupta toplanarak incelenebilir.

Masa başı ve piyasa araştırması daha ekonomik bir yapıdadır ve küçük ve orta boy işletmeler bu araştırmaları kendileri yapabilmektedir. İşletmeler masa başı ve piyasa araştırmaları ile hala kararını veremedi ve karar için ayrıntılı bilgiye ihtiyaç duyuyorsa uzman kişiler kullanarak tüketici eğilimlerini belirleyen araştırmalar yaptırılmalıdır. Özellik olarak tüketici araştırmaları ise daha geniş kaynak ve uzmanlık gerektirdiğinden genellikle bir araştırma kuruluşuna yaptırılır.

#### **5.3.1. Masa Başı Araştırması**

Dış pazar araştırmasında ilk tür olan masa başı araştırması, pazar ve ihracı düşünülen ürün ile ilgili; pazar ile ilgili, pazarlama yöntemleri ile ilgili, pazarlama stratejisi ile ilgili, temel bilgiler toplanacaktır.

Masa başı araştırması kısa sürede ve daha az masraf ile masa başında ulaşılabilecek temel bilgi kaynaklarından gerekli bilgileri toplanır. Bu araştırma yardımı ile daha önce yapılan bir araştırmanın tekrar büyük masraflar yaparak araştırılması engellenir, zamandan ve harcamalardan tasarruf yapılır.

Masa başı çalışması ile işletme önce hedef pazarını seçmekte, daha sonrada bu pazarın uygunluğu konusunda bir ön araştırma yapmakta, hedef pazar potansiyelini ölçmektedir.

#### **Masa başı araştırması üç yolla gerçekleşir:**

**1. Dünyadaki olayların günü gününe takibi.** İşletmenin faaliyet alanı ile ilgili global pazardaki gelişmeleri ve özel projelerle ilgili haberleri sürekli izlemelidir.

**2. Ticari ve ekonomik istatistiklerin analizi.** Ticari istatistikler genelde ürün gruplarına veya ülkelere göre hazırlanmaktadır. Gerek nüfus, nüfus dağılımı gibi demografik yapıyla ilgili göstergeler gerekse kişi başına milli gelir düzeyi, sektörler göre üretim miktarı gibi genel ekonomiyle ilgili istatistikler bir firmanın ürünü için potansiyel pazarların belirlenmesinde en önemli göstergelerdir. İnternet'teki web sayfaları ve e-mail ile elde edilecek bilgiler elektronik ortamda sağlanan verilerdir. İhracatı geliştirme kuruluşları, ticaret ve sanayi odaları, dış ticaret müşavirlikleri, kütüphaneler ve diğer kaynaklardan sağlanan bilgiler ise yayınlanmış kaynakları oluşturmaktadır.

**3. Uzmanların görüşlerinin alınması.** Uzman görüşlerini öğrenmek için muhtelif yollar vardır. Bunlar; (1) seminerler, workshoplar ve global ticari faaliyetlere katılma, (2) dış ticaret ve pazarlama danışmanlarından faydalanma, (3) benzeri ürünleri ihraç eden başarılı ihracatçılarla görüşme, (4) ticaret ve sanayi odalarındaki uzmanlarla görüşme.

Masa başı araştırmasına yönelik kaynaklar çok önemli bilgiler içermekle birlikte bazı eksiklikleri vardır. Bazı ülkeler için senelere ilişkin istatistik bilgiler en az 2 sene önceye aittir ve hizmet sektörü için bilgi çoğu kez mevcut değildir. Nüfus ve nüfusun dağılımı, kişi başına gelir düzeyi gibi demografik yapı ve genel ekonomiyle ilgili pek çok ticari istatistik ücretsizdir.

Masa başı araştırması araştırmacının hedef pazara daha hazırlıklı ve donanımlı gitmesini sağlayarak, bu bilgileri araştırmakla pazarda zaman kaybetmesini önler. Masa başı pazar araştırmasında verileri toplama ve değerlendirilmesi zor ve sıkıcı olabilir. Ancak artık internet kullanımı bilgi kaynaklarına ulaşmada müthiş bir imkandır. Masa başı araştırması beş aşamada sonuçlanır.

#### **Masa başı araştırma aşamaları:**

**1. Amaç:** Hedef bir ülkenin ve bu ülkedeki potansiyel müşterilerin belirlenmesidir. Pazar araştırması ile işletme hedef pazarlarla ilgili stratejisine karar verecek ve bu pazarlarda uygulanacak pazarlama karmasını belirleyebilecektir.

**2. Ürünü Sınıflandırma:** Etkili ve bilinçli bir pazar araştırmasına başlamanın ilk adımı ürünün global literatürde bilinen şekliyle sınıflandırılmasının yapılmasıdır. Ticari istatistiklerin birçoğu kaynaklarda ürün sınıflandırması ile yer alırlar. Bu

kaynaklar ürün için uygun ülke ve pazarları bulmada yardımcı olacaktır.

**3. Bilgi Kaynaklarının Tespiti:** Pazar potansiyelinin ölçülmesi ve pazarın değerlendirilmesi için yapılan araştırmada faydalanılan bilgi kaynakları da muhtelif şekillerde sınıflandırılabilir. Bilgi kaynakları, dış pazarlarda gerçekleştirilecek pazar araştırması sırasında kişi veya kuruluşların kendi özel gayretleri ile topladıkları orijinal bilgilerin kaynakları olabileceği gibi yurt dışındaki müşterilerle yapılan yazışmalar, proforma faturalar gibi firmanın kendi bünyesinde yer alan bilgilerden, yurt dışındaki araştırma kurumlarından, millî ve global organizasyonlardan sağlanabilen etüt ve araştırmalar gibi hazır veriler olabilir.

Bilgi kaynakları işletme içi kaynaklar ve işletme dışı kaynaklar olarak ikiye ayrılmaktadır. Türkiye'deki Kuruluşlar veya Global Kuruluşlardan elde edilen bilgiler şeklinde de sınıflandırılabilir. İnternet günümüzde bilhassa güncel ticari bilgi için büyük bir kaynaktır. Ülke içindeki ve global kuruluşların web sayfalarından ticari bilgi elde edilebilir.

#### **Bilgi kaynakları:**

**a. İşletme içi kaynaklar.** Yönetici dosyaları ve işletme kayıtlarından oluşmaktadır. Şirketler, siparişlerle, satışlarla, fiyatlarla, envanter (döküm) düzeyleriyle ve diğer birtakım verilerle zengin kayıt depolarına sahiptir. Bu bilgiler iyi yönetilmeli, sınıflandırılmalı, arşivlenmeli ve işletme içi paylaşımına açılmalıdır. İşletmede pazarlama bölümünün satış raporları, müşteri listeleri, satış kayıtları, satıcılarla olan yazışmalar, bayi yazışmaları vardır. Müşteri hizmetleri bölümü müşterilerden gelen övgü ve şikâyetleri öğrenmektedir. Muhasebe bölümü ise düzenli olarak satış siparişleri, ürün sevkiyatı, stok ve tutundurma maliyeti gibi konularda bilgi toplamaktadır. Düzenli bir pazarlamacı her araştırma için topladığı bilgileri ileride tekrar kullanabilecek şekilde itina ile arşivlemelidir. Dosya ve kartlarda saklanabilecek dokümanları arasında geçmişteki araştırma projelerinden elde edilmiş bilgilere ek olarak gazete ve dergilerden derlenmiş bilgi ve firmaya gelen diğer yayınlardan alınmış ilgili yazılar bulunur.

**b. İşletme dışı kaynaklar.** Ülkede bulunan kuruluşlar ile global kuruluşlardan sağlanabilecek veriler. Bu kuruluşlar:

**1. Kamu kuruluşları.** Her ülkede ticareti geliştirmeye yönelik çalışan devlet kurumları vardır. Kamu kuruluşlardan ticaret ve ekonomi ile ilgili istatistikleri, ihracat rehberlerini ülke ve ürün profillerini, sektör raporlarını elde edilebilir.

**2. Yabancı ülke temsilcilikleri.** İhracat düşünülen ülkenin Türkiye'deki ticaret ataşeliği, konsoloslugu veya elçiliğinden o ülkeyle ilgili dış ticaret istatistikleri, gümrük mevzuatı ve ülkenin ticaret ve sanayi ile ilgili bilgiler de elde edilebilir.

**3. Türkiye'nin dış temsilcilikleri.** Ticaret Müşavirlikleri de buldukları ülkedeki pazara ilişkin muhtelif bilgileri, talep edildiğinde ihracatçılara sağlamaktadır. Ticaret müşavirliklerinin adreslerini Ticaret Bakanlığı ilgili birimi veya İGEME gibi kuruluşlardan elde etmeniz mümkündür. <http://www.foreigntrade.gov.tr/ead/adres/adres/.htm>'den

**4. Global kuruluşlar ve yabancı devlet kuruluşlarının veri tabanları.** Global kuruluşların yayınları çok zengin bir bilgi hazinesi oluşturmaktadır. Bunlar: 1. Birleşmiş Milletler Teşkilatı tarafından yayımlanan "Birleşmiş Milletler İstatistik Yıllığı" (The United Nations Statistical Yearbook). 2. Uluslararası Para Fonu IMF'in aylık "Uluslararası Finans İstatistikleri" (International Financial Statistics) ITCInternational Trade Center (Global Ticaret Merkezi) Merkezi Cenevre'de bulunan bu kuruluşun ülkelerin sektörlerine göre toplam ticaret istatistikleri elde edilebilir.

Dünya Bankası'nın "Yıllık Raporları"nda muhtelif ülkeler ve ülke grupları için hazırlanmış özel raporlar yanında, sanayileşme dereceleri ve gelir düzeylerine göre gruplaşmış 124 ülke için toplam nüfus, kişi başına düşen gelir, yıllık enflasyon oranı, sektörler itibarı ile üretim değerleri, ithalat ihracat kıymetleri gibi bilgiler vardır. Ekonomik İş Birliği ve Gelişme Teşkilatı OECD'nin yayınlarında, üye ülkelerle ilgili önemli ekonomik göstergeler içeren ihracatçılar için çok faydalı bilgiler bulunabilir.

**4. Verileri Sınıflama ve Değerleme:** Hedef pazar seçiminde kullanılacak veriler iki grupta toplanmaktadır.

**1. Pazardaki makro ortamla ilgili veriler ve pazar bölümü ile ilgili veriler.** İşletme masa başı araştırması ile makro ortam ile ilgili verileri elde ederken, alan araştırması aşamasında pazar bölümü ile ilgili bilgilere ulaşmaktadır. İşletme bir ürüne olan talebi araştırırken genel olarak ülke ve bölgesel çevre ile ilgili verilere bakar. Firmanın ürünü ihraç edeceği pazarın önemli kültürel özellikleri, uyulması gereken standartlar veya iklim şartları gibi pazar çevresi ile ilgili konuları araştırmaya ihtiyacı olacaktır.

**2. İhracata yönelmeye karar veren firmanın, ürününün yabancı pazarlarda beğenilip beğenilmeyeceğini araştırması da önemlidir.** İşletmenin ürünü pozisyonlandırma, global marka olma ve pazarlama karması ile ilgili taktik kararları verirken ise tüketiciler, rakipler veya dağıtım kanalları gibi pazar bölümüyle ilgili bilgilere ihtiyacı olacaktır.

**5. Veri Bankasının Oluşturulması:** Masa başı araştırmasında beşinci ve son aşama olarak yukarıda sıralanan çok muhtelif veri kaynakları düzenli bir şekilde sınıflandırılıp sıralayarak işletme bünyesinde bir veri bankası oluşturulur.

#### **5.3.2. Piyasa Araştırması**

İhracata yönelen bir işletme mutlaka gireceği pazar konusun da araştırma yapmak veya yaptırmak zorundadır.

Piyasa araştırması ile işletme piyasa ile ilgili meselelerin çözümüne yardımcı olabilecek bilgilerin sistemli ve objektif bir şekilde toplanması ve analizini sağlar. İhracata başlama, yeni bir ihraç pazarına girme veya mevcut dış piyasaya yeni bir ürün çıkarma kararları genellikle ürünün geliştirilme ve değiştirilmesini zorunlu kılar bu durum da piyasa araştırmasını gerektirir.

İşletmeler, piyasa araştırmasını bizzat kendileri yapabilecekleri gibi uzman kuruluşlara da yaptırabilirler. Piyasa araştırması uyguladığı çoğu teknik için ileri düzeyde istatistik bilgisi ve bilgisayar kullanımı gerektiren bir uzmanlık dalı olmuştur.

Piyasa araştırmaları işletmelerin önlerindeki sis bulutlarını dağıtır, risklerini azaltır. Piyasa araştırmaları işletmelerin tüketici odaklı olmalarını, yeni imkânları belirlemelerinde kolaylık sağlar ve uygulanan yöntemlerin doğruluğunu denetler. Piyasa araştırmasının bu avantajlarına mukabil zaman kayıpları, yüksek maliyet, bilgilerin doğruluğunun kesin olmayıp sadece tahmin düzeyinde kalması gibi birçok dezavantajı da beraberinde getirebilir.

Pazarlamacı dış pazara girmeden evvel ve girdikten sonra da belirli zaman dilimlerinde piyasaya çıkıp son piyasa

gelişmelerini, ürünün piyasada gerçek durumunu bizzatlı görmek, ürün, ambalaj ve tanıtım meselelerini, dağıtımın etkinliğini, satış teşvik çalışmalarının sonuçlarını incelemek durumundadır.

Piyasa ile ilgili her türlü detay sadece belirli satış noktalarını ziyaretle elde edilemez. Öncelikle piyasadaki ne öğrenilecek bunlar planlanır, sorular hazırlanır ve araştırmanın durumuna göre ziyaret yerleri belirlenir. Ürünün dağıtım ve satış noktalarında detaylı bilgilere ulaşacak sorularla öğrenilmek istenilen konular ve yeni açılımlar elde edilir.

Dağıtım noktaları, mağaza ve muhtelif satış noktalarından elde edilen veriler sonuç olarak ilmi metotlarla değerlendirilir.

### 5.3.3. Tüketici Araştırması

Araştırma çeşitlerinden; masa başı araştırması ile muhtelif kaynaklardan genel bilgiler toplandıktan sonra, piyasa araştırması ile de ürünün yerinde tespiti yapıldı. İşletme hala kararını veremedi ve karar için detaylı bilgiye ihtiyaç duyuyorsa uzman kişiler kullanarak tüketici eğilimlerini belirleyen araştırmalar yaptırılmalıdır.

Tüketici araştırmalarında uzman kişiler; (1) **ürün tecrübesi** ve (2) **deneme pazarlaması** araştırması yapabilirler.

**1. Ürün tecrübesiyle** ürünün tat, koku, renk, ambalaj ve şekil gibi ayrıntılarının hedef tüketici kesimince beğenilme durumunu anlamak veya ürün üzerinde planlanan yeniliği kabul derecesini ölçmek için muhtelif tip ürün deneyleri yapılabilir.

**2. Deneme pazarlama yoluyla**, ihracı planlanan ürünün kapasite, satış gibi yatırımları yapmadan önce ürünün başarılı olup olamayacağını öğrenmek için dış pazardaki sınırlı bir bölgede deneme pazarlaması yapılabilir. Tespit edilen süre sonunda; satış raporları, dükkân sayımı, tüketicinin kullanım ve davranış araştırmaları yardımıyla bir değerlendirme yapılabilir.

Pazar dinamiklerinde hızlı bir gelişim yaşanmakta ve pazarlama problemlerinin çözümü giderek zorlaşmaktadır. Bu karmaşa hem tüketicilerin hem de tüketim ortamlarının değişiminden kaynaklanmaktadır. Bu sebeple, geleneksel araştırma usullerinin tek başına kullanımı, artık bu karmaşık tüketicinin ve pazarlama meselelerinin çözülmesinde yeterli olamamaktadır. Bunun için kullanılan alternatif yöntemlerden birisi etnografik araştırmalardır. Günümüzde araştırma yapmak isteyen işletmeler; rekabetçi ortamda ürünlerini farklılaştıracak ve rakiplerine kıyasla bir adım öne çıkartacak yeni açılımlar istemektedirler.

Etnografinin temeli antropolojiden gelmekte ve Etnografi (ethnography) kavramı, “etno (insan)” ve “graphy (betimlemek, tasvir etmek)” kelimelerinden oluşmaktadır. Etnografi, insanların kendi dünyalarını kendi kavramlarıyla anlatmalarına izin vererek ve onları evlerinde, işyerlerinde, yolda veya alışveriş yerlerinde gözlemleyerek, araştırmayı insanlara taşımaktadır. Etnografi, incelenmesine karar verilen belirli insan topluluklarının ve / veya segmentlerinin “ilişkilerini” ve “davranışlarını”, buldukları kendi tabii ortamında “inceleyen”, “gözlemleyen”, “belgeleyen” ve “yorumlayan” bir bilim dalı olarak ifade edilir.

Etnografi, antropolojinin en yaygın olarak kullandığı sosyal araştırma yöntemlerinden birisidir. Bu araştırma yönteminde antropologlar yani araştırmacılar, “hedef kitle ile belirli bir zaman süresi geçirirler” ve “onlarla ve onlar gibi yaşarlar.”

### 5.3.4. Fuarlar

Fuarlar, bilhassa global fuarlar bir ürünün dış pazarlarda durumunu öğrenmede iyi bir araştırma laboratuvarıdır.

Dış ticaret ve sanayi fuarları ihracatçı için hem vitrin hem de pazaryeri görevini yaparlar. Buralarda ihracatçı malını sergileyebilir, ilgilenenlere ayrıntılarını iletebilir; alıcılarla bağlantılar kurabilir. Fuarlar genel ve özel diye iki ana gruba ayrılırlar. Genel fuarda gıda maddelerinden konfeksiyona (hazır giyim) veya ağır sanayi makinelerine kadar çok değişik ürün grupları sergilenir. İzmir ve Milano global fuarları genel türdeki fuarlar arasında sayılabilirler. Özel fuarlar veya uzmanlık fuarları tekstil, deri eşyası, otomotiv gibi belirli bir sanayi grubunun ürünlerini toplarlar. Köln'deki ANUGA, Münih'deki IKOFA ve Paris'teki SIAL fuarları sadece gıda maddeleri üzerine uzmanlaşmıştır.

Genel fuarlar toplumun değişik kesimlerinden ziyaretçi çektiklerinden bilhassa dayanıklı ve dayanıksız tüketici ürünlerinin tanıtılmasında faydalıdır. Bu tür fuarlara katılan ülkeler genellikle mallarını bir pavyonda toplarlar. Bu yolla ülke sanayinin gücü ve ürünlerinin genel bir imajı da iletilir.

### 5.4. Pazar Araştırmasıyla Toplanan Bilgiler

Pazar araştırması ile toplanacak bilgiler; pazarla ilgili, ürünle ilgili, pazarlama yöntemleri ile ilgili ve pazarlama stratejileri ile ilgili bilgiler olarak dört başlıkta toplanır.

#### 5.4.1. Pazarla İlgili Bilgiler

Pazar, bir mal veya hizmeti satın alan veya almaya ikna edilebilir kişiler ve / veya organizasyon birimleridir. Heterojen büyük pazar ortamlarını, benzer ihtiyaçları olan veya pazarlama karması etkinliklerine benzer şekilde cevap veren homojen alt gruplara ayırmaya da **pazar bölümlenme** denir.

Pazar araştırması ile hedef müşterilerin, kültürel, sosyal, ekonomik, coğrafi ve kişisel durumları hakkında bilgi toplanır ve bu bilgiler ışığında ürün için bir talep olup olmadığı belirlenir.

#### Pazar ile ilgili cevabı aranacak sorular:

1. Tüketiciler planlanan ihraç ürününü alacak mı?
2. Tüketicilerin satın alma imkânının arttırmak için ürün ne şekilde değiştirilebilir?
3. Ne miktarlar da almaları beklenebilir?
4. Ürün en iyi nasıl pazarlanabilir ve ne tür pazarlama harcamaları gerekir?
5. Ürünün değiştirilmesi gerekiyorsa ne miktarda yatırım planlanmalıdır?

#### Dış pazarla ilgili bilgiler:

**1. İhracat Mevzuatı:** Bir ürünün yurt dışına çıkışı ile bedelinin yurt içine getirilişine kadarki sürece ilişkin gümrük rejimini ifade eder. **Gümrük rejimi;** gümrükteki uygulamaların kanuni düzenlemelerle gümrüğe bağlanması, kanunla belirlenen usul

ve esaslar çerçevesinde yapılacak işlemler için tespit edilen kurallardır. Bunlar: (1) sınırlamalar, (2) vergi, vergi iadesi ve kambiyo mevzuatı ve (3) tescil, lisans ve diğer dokümantasyon şartları.

**2. Pazara Giriş:** Siyasi etkenler bazen pazara girişi kolaylaştırıp bazen de zorlaştırabilmektedir. Taşıma ücretlerinin yüksekliği, sağlık mevzuatının maliyeti yükseltmesi ve limanların sıkışıklığı dış pazarlara girişi zorlaştırmaktadır.

**3. Pazarın Boyutları ve Gelişimi:** İhracata yönelik işletme, ürününün belirli dış pazarlardaki gerçek satış potansiyelini değerlendirmelidir. Pazarın mevcut boyutları, gelecekteki büyümesi ve ne miktarı ele geçirilebileceği hesaplanmalıdır. Bunun için; ithalat (miktar, değer, kaynak ve gelişim eğrisi) ve tüketim (miktar, gelişim eğrisi ve coğrafi özellikler) incelenmelidir.

**4. Pazarın Bölünmesi:** Girilecek herhangi bir ülke pazarının tamamı, ihracı planlanan herhangi bir ürünün potansiyel alıcısı olamaz ve bundan dolayı ürünlerin muhtemel müşterileri bazı özellikleri ortak olan bir pazar bölümünü oluştururlar. Bunlar; (1) muhtemel bölümler (yaş, gelir, kültür ve coğrafya gibi) ve (2) tipik tüketici profili gibi.

**5. Talep Üzerindeki Etkenler.** (1) Ekonomik şartlar yeni bir piyasadaki talebin boyut ve gelişimini etkileyen en önemli etkidir. (2) İklim ve coğrafya birçok ürünün tüketimini etkiler. (3) Sosyal ve kültürel etkenler de bir ülke halkının tüketim alışkanlıklarının oluşumunda önemli rol oynar. (4) Siyasi etkenler ülkenin ticaret siyasetini ve tüketici davranışlarını da etkiler.

**6. Rakip:** (1) Ülke içi rekabet, (2) Rekabetin şekli, (3) Rakiplerin kuvveti ve başarı nedenleri, (4) Marka ve patent durumları.

**7. Fiyat:** (1) Perakende fiyatları, (2) Toptancı ve perakendeci kâr oranları, (3) Ulaşım maliyetleri, (4) Fabrika satış fiyatları.

#### 5.4.2. Ürünle İlgili Bilgiler

Ürün, belli bir fiziki veya zihni çabanın sonucunda elde edilen çıktılardır. Ürün, satışa sunulan ve müşterinin satın aldığı (malların, hizmetlerin veya fikirlerin) özellikleri ve maddi ve manevi faydalarının tümünü ifade eder.

İnsan ihtiyaçlarını karşılayan vasıtalar somut; elle tutulup gözle görülen şeyler (mal) olabileceği gibi soyut; elle tutulup gözle görülmeyen şeylerde (hizmetler) olabilir. Mal, insan ihtiyaçlarını karşılayan ve genellikle para ile veya başka bir ekonomik madde ile değişilebilen ekonomik maddelere denir. Hizmet ise insan ve makineler tarafından insan gayretiyle üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fiziki olmayan ürünlerdir.

İşletme yeni bir ihracat pazarına girmeden veya ihracat yaptığı ülkede yeni bir ürünü pazarlamaya başlamadan önce;

- (1) ürünümüzü nasıl bir tüketici alabilir?
- (2) tüketicinin ihtiyacı olan ürünü biz üretebilir miyiz?
- (3) tespit edilen üretici tipinden yeterli sayıda var mı?
- (4) onlara ürünü tanıtmak için gerekli mesajı nasıl ulaştırabiliriz?
- (5) pazarda rakiplerimizin durumu nasıldır?
- (6) hedef pazara ihracat mümkün mü ve kârlı mı? gibi asgari soruların cevabını araştırmak durumundadır.

**Ürün ile ilgili temel bilgiler ana ve alt başlıklarda verilmiştir:**

#### 1 Ürünün Nitelikleri:

- (1) Renk,
- (2) Tat,
- (3) Boyutlar,
- (4) Tasarım ve stil,
- (5) Hammaddeler ve
- (6) Kullanım

#### 2. Teknik Şartlar:

- (1) Koruma,
- (2) Bilgi,
- (3) Sergileme ve Satış,
- (4) Kanuni yükümlülükler,
- (5) Alışveriş usulleri,
- (6) Müşteri

#### 3. Dış Ambalaj:

- (1) Taşıma,
- (2) Yükleme, boşaltma
- (3) Depolama,

#### 5.4.3. Pazarlama Yöntemleri ile İlgili Bilgiler

Pazarlama usulüne ilişkin bilgiler aşağıdaki gibi sıralanabilir.

**1. Taşıma:** (1) Bulunabilme, hız ve frekans, (2) Güvenlik ve risk ve (3) Maliyet.

**2. Satış ve Dağıtım Kanalları:** (1) Kanallar ve kullanımları, (2) Stok düzeyleri ve sevk süreleri, (3) Kârlılık oranları, (4) Satış şartları ve (5) Önemli dağıtıcılar.

**3. Fiyatlar:** (1) Üst ve alt sınırlar, (2) Rakiplerin fiyatları ve fiyat stratejileri ve (3) Ürün avantajları.

**4. Teknik Hizmetler:** (1) Müşavirlik, (2) Şikâyetleri karşılama, (3) Bakım, onarım ve yedek parça, (4) Eğitim ve (5) Garanti.

**5. Reklâm ve Satış Promosyonları:** (1) Rakiplerin teknikleri ve harcamaları, (2) Medyaların maliyetleri ve etkinlikleri, (3) Rakiplerin verdikleri mesajlar ve (4) Dağıtım kanallarınca yapılan tanıtma çalışmaları.

#### 5.4.4. Pazar Stratejileri ile İlgili Bilgiler

Stratejik planlama araştırmaları, mevcut pazarların büyüme veya daralmalarını izler ve ne çeşit mal veya hizmetlerin hangi stratejilerle başarılı olabileceğini tahmin etmeye çalışır.

İşletmeler ürünlerini etkili olarak sunabilecekleri pazarları tespit edebilmeleri için bu pazarları ayrıntılı bir şekilde araştırmaları gerekir. İyi bir pazar araştırmasıyla işletmeler ürünlerine olan talebi ve ürünün hedef pazarda göstereceği performansı kolayca tahmin edebilir. Pazar, demografik, coğrafi, siyasi, ekonomik, kanuni yapılarına ve ürün potansiyeline göre bölümlere ayrılarak detaylı bir şekilde incelenebilir. Ülke nüfusunun ne kadarının şehirde veya şehir dışında yaşadığı belirlenir ve hedef kitle olarak belirlenen yaş grubunun nüfus içerisindeki payı araştırılır. Sonra coğrafi yapıyla ilgili ürünü etkileyecek iklim değişiklikleri araştırılır ve pazarın ulaşım ve İletişim alt yapısının yeterli olup olmadığını ve yerel dağıtım ağları incelenmelidir.

Ülkenin siyasi yapısını incelerken devletin özel sektör iş bağlantılarına ne oranda müdahale ettiği ve özel sektöre destek olup olmadığını araştırılır. İhracat ve ithalatın daha yüksek seviyelere çıkarılmasını teşvik etmek konusunda ülkenin tavrı öğrenilir. Ayrıca siyasi sistemin düzenli veya değişken olması da yapılan ihracatı etkileyecektir. Ülkenin ekonomik yapısını incelerken ülkenin ithalat ihracat oranı, enflasyon oranı, pazar ve kambiyo mevzuatı ve kişilerin gelir düzeyleri hakkında bilgiler toplanır ve ayrıca pazarın yabancılara ne kadar açık olduğu araştırılır. Kanuni yapı araştırılırken; ülkenin ticari düzenlemeleri, vergi kanunları ve ticaret hukuku konularında yeterli bilgi toplanır. Son olarak pazara sunulacak ürüne olan talebi ve rakipler araştırılır. İhracatın gerçekleştireceği ülkeyle ilgili yapılan detaylı araştırma sonrasında pazarda kalıcı ve başarılı olma imkânı yüksek olacaktır.

#### 5.5. Global İşletmelerin Strateji Tercihleri

İşletmeler, global Pazar çevresi değişkenleri, global ticaret blokları ve global ticareti teşvik eden organizasyonları ile Pazar araştırmalarında yeterli bilgiyi elde ettikten sonra global ölçekte strateji tercihlerini belirlemeye yönelir.

Organizasyonların amaçlarında farklılıklar olsa da genel olarak, işletme sahipleri ve diğer paydaşlar için kurum değerinin artırılması temel amaçlardan biridir. Kuruluşun değerinin artırılabilmesi için yöneticiler, kârlılığı artıracak ve zaman içerisinde belirli bir kârlılık büyümesini garanti edecek stratejileri izlemek durumundadırlar. **Strateji**; organizasyonun amaçlarına ulaşabilmesi için çevresel güçlerle etkileşimli olarak atacağı adımlardır.

İşletme yöneticileri, maliyetleri düşürmeye yönelik veya işletmenin ürünlerine değer katmak suretiyle fiyatların yükseltilmesine imkân sağlayan stratejiler geliştirmek suretiyle kârlılık artışı belirleyebilirler. Aynı zamanda işletmenin karlılık büyümesini yakalayabilmek için pazarda daha fazla ürün satılması veya yeni pazarlara girilmesi gibi stratejilerde takip edebilirler. Global pazarlara açılma karlılığı olumlu etkileyerek büyüme oranını artırabilir.

Global işletmeler için strateji geliştirme sürecine dâhil olan uluslararası değişkenler çok karmaşık nitelik arz eder. Bu süreçte işletmenin güçlü, zayıf yönleri ile işletmeyi ilgilendiren tehditler ve fırsatların (SWOT) analizi yapılarak strateji belirleme daha sağlam olacaktır. İşletmeler, farklı ülkelere özgü risk ve fırsatları bulma ve bunları yönetebilme yetkinliğine ulaşmalıdırlar.

Her işletmenin sahip olabileceği benzer veya farklı mali varlık ve yetenekler sıradan sayılır. Rekabet üstünlüğü sağlayacak nitelikleri işletmenin temel yeteneği haline getirilerek çevredeki gelişime uygun sürdürülebilir bir rekabet üstünlüğü için bu niteliklerin sürekli geliştirmesi gerekir.

Strateji tercihleri; **ürün pazar stratejileri** ve **rekabet stratejileri** olarak global işletmelerce başarı ile uygulanan iki stratejidir.

##### 5.5.1. Ürün-Pazar Stratejileri

Ürün-Pazar stratejilerinde işletmeler, pazara nüfuz etme, pazar geliştirme, ürün geliştirme ve çeşitlendirme çabaları ile rekabetçi üstünlük elde edebilirler.

**1. Pazara Nüfuz Etme Stratejisi.** Bir organizasyonun mevcut ürünlerinin daha fazlasını mevcut müşterilere satarak büyüme hedefleyen stratejilerdir. İşletme burada mevcut ürün-pazar stratejisini terk etmeden satışlarını artırmaya çabalar. İşletme performansının geliştirilebilmesi için mevcut müşterilere yapılan satış miktarının artırılması veya mevcut ürünler için yeni müşterilerin bulunması pazara nüfuz etme stratejisi kapsamındadır.

**2. Pazar Geliştirme Stratejisi.** Var olan ürünleri kullanarak yeni pazarlara ulaşmayı hedefleyen bu strateji aynı ürünleri farklı insanlara satma fikrine dayanır. Mevut ürünler kendi segmentinde tıkanırsa onu yeni sınıflama veya coğrafya götürmeye dayanır. İşletme mevcut ürünleri karakteristiklerinde bazı değişiklikler yaparak yeni pazarlara girilebilmesi mümkün olur.

**3. Ürün Geliştirme Stratejisi.** İşletme mevcut pazarında kalmaya devam ederken, bir yandan da yeni ürünler geliştirmeye çalışır. Hedef tüketici kitlesi mevcut ürünü satın alma imkânına sahip değilse, işletme belirlenen ihtiyacı karşılayabilecek ve bu kitlenin alım gücüne uygun yeni bir ürünü geliştirmeyi deneyebilir. Bu stratejinin temel zorluğu yüksek araştırma ve geliştirme harcamaları ve yeni üretime geçiş için yatırımı gerektirmesidir.

**4. Çeşitlendirme Stratejisi:** İşletmenin bildiği, tecrübe sahibi olduğu mevcut işinde veya benzer işlerde yeni ve değişik faaliyetlerde bulunmasıdır. İşletme, aynı anda hem mevcut ürün karmasını hem de mevcut pazarını değiştirerek yeni ürün ve yeni pazarlara yönelir. Mevcut ürün ve pazarla olan ilişki, tamamen sonlandırılmaz ise risk seviyesi düşer, aksine olursa artar.

##### 5.5.2. Rekabet Stratejileri

İşletmeler, kendileri için en uygun ve etkili rekabet stratejilerini tespit sürecinde rakip işletmelerin rekabetçi güçlerini ve stratejilerini izleyerek karşı faaliyetler planlarlar. Yöneticiler stratejik karar sürecinde işletmenin rekabetçi konumunu iyi belirlemelidirler. Elde edilebilecek olan rekabet üstünlüğü genellikle ekstra bir katma değer oluşturur. Bu noktada maliyet liderliği, farklılaşma ve odaklanma stratejisi olarak üç temel rekabet stratejisi vardır.

**1. Maliyet Liderliği Stratejisi.** Bu stratejisinin temel odağı işletme maliyetlerini düşürmedir. İşletme maliyetlerini, rakipleri



maliyetlerinin altına çekmeye çalışarak bu sayede daha düşük maliyetlerin getirdiği fırsatlardan faydalanıp rekabet üstünlüğü elde etmeye çalışır. Maliyetler düşürülürken ürün kalitesinden taviz verilmemelidir. Maliyet liderliği stratejisi, işletmenin farklı işlevsel alanlarında verimli ve etkin çalışma, sıkı maliyet kontrolü ile maliyetleri en aza indirme çabalarını kapsar.

**2. Farklılaşma Stratejisi.** Ürünlerin farklılaştırılarak, alıcı tarafından eşsiz olarak algılanacak bir değer oluşturulması ile gerçekleşir. Bu stratejinin temel hedefi, taklit edilmesi zor, ikamesi mümkün olmayan ve işletmenin markası ile güçlü şekilde ilişkilendirilebilen, müşteri sadakati oluşturan ürünler geliştirerek rekabette kendisini farklı ve güçlü şekilde konumlandırmasıdır.

**3. Odaklanma Stratejisi.** Odaklanma, belli bir noktada, yerde veya olguda toplanma, yoğunlaşma, bir işletmenin rakipleri arasında üstün bir duruma geçmesini sağlayan ve evrensel şartlarla uyum içinde faaliyet yürüterek değer oluşturmayı ifade eder. Odaklanma stratejisini uygulayan bir işletme, pazarın belirli bir bölümünü seçer ve orada uzmanlaşır, tüm stratejik araçlarını bu odak pazara yoğunlaştırır. Odaklanma yaklaşımını seçen işletme yöneticileri, odaklanmanın olumlu yanlarını sürekli işletme bünyesinde yerleştirmek için bunu bir felsefe olarak kabul ederler. Odaklanma, odaklanma kararı işletmeye sade ve net düşünmeyi, kendisinin ve rakiplerinin özelliklerini kıyaslamayı ve sonuçta tercihlerini ortaya koymayı sağlar. Bilinçli olarak odaklanmayı seçen işletme ikinci kararı odaklaşacağı hedefi; üretim, ürün ve müşteri gibi seçer.

Üretim, ürün ve müşteri birbirini tamamlayan hedeflerdir. Birine odaklanmanın diğerini ihmal anlamına gelmeyeceği kabul edilmelidir. Burada odaklanma stratejisi aralarından birisine öncelik verilmesini gerektirir ve ister istemez diğerleri ikinci planda kalacaktır. Odaklanma ile firmanın tüm kaynaklarıyla organizasyon yapısı ve sistemi seçilecek hedefe göre şekillenecektir.

#### **Beşinci Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. Pazar ve pazarlama araştırması nedir?
2. Pazar araştırma nedenleri nelerdir?
3. Pazar araştırma aşamaları nelerdir?
4. Kantitatif ve kalitatif araştırma yöntemleri nedir?
5. Pazar araştırması türleri nelerdir?
6. Masa başı araştırması nedir?
7. Piyasa araştırması nedir?
8. Tüketici araştırması nedir?
9. Fuarlar nedir?
10. Pazar araştırmasında dış pazarla ilgili toplanan bilgiler nelerdir?
11. Global işletmelerin strateji tercihlerinden “ürün-pazar stratejisi” nedir?
12. Global işletmelerin strateji tercihlerinden “rekabet stratejisi” nedir?

## 6. GLOBAL PAZARLARA GİRİŞ STRATEJİLERİ

Global pazarlara girmeyi hedefleyen bir işletme; satacağı ürünün özellikleri, dış pazar şartlarını inceledikten ve kendi iç kaynakları ile ilgili gerekli araştırmaları yaptıktan sonra bu dış pazarlarda kendi işletmesinin imkân, siyaset ve hedeflerine en uygun pazara giriş stratejisi için karar vermek durumundadır.

**Giriş stratejisi;** işletmenin bu pazarda hangi şartlarla ve ne şekilde yer alacağı ve fırsatları en iyi nasıl değerlendirebileceğini belirler. Seçilen dış pazara açılma stratejisine göre işletmenin ürününü farklılaştırması, üründe yenilikler yapması gerekebileceği gibi değişebilen fiyatlama politikası, taşıma ve gümrük maliyetlerinde farklılıklar olabilecektir. **Strateji;** kişi veya kurumların hedefine ulaşmak için yaptığı geniş kapsamlı hareket planı, önceden belirlenen hedefe ulaşmak için tutulan yoldur.

İşletme, pazarlamada karşılaşabileceği, riskin derecesine göre dış pazara giriş stratejilerinden birisini seçip uygulayabilir. Bunlar: (1) ihracat yoluyla global pazara giriş. ( doğrudan ve dolaylı ihracat), (2) lisans anlaşması yoluyla global pazara giriş, (3) ortak girişim yoluyla global pazara giriş stratejisi, (4) stratejik birleşmeler yoluyla global pazara giriş, (5) üretim anlaşması yoluyla global pazara giriş, (6) montaj yoluyla global pazara giriş, (7) yönetim anlaşması yoluyla global pazara giriş, (8) anahtar teslim faaliyetler yoluyla global pazara giriş ve (9) yabancı şirket satın alma yoluyla global pazara giriştir.

### 6.1. İhracat Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Bir işletmenin kendi ürünlerini veya başka işletmelere ait ürünleri dış pazarlara sunması ve bu pazarlarda satılması olan ihracat en fazla uygulanan, en kolay global pazarlara giriş stratejisidir.

İşletmeyi ihracat yapmaya iten nedenler; yurt içi pazarın daralması, yurt dışı pazar avantajları ve oradan alınan siparişler, atıl kapasiteyi kullanma isteği ve daha çok satış yaparak karını artırma isteği ile istikrarlı bir yapıya kavuşma isteği sayılabilir.

İhracat, organizasyonun ürününde, üretim hattında, organizasyonunda veya yatırımlarında asgari düzeyde değişikliği gerektiren bir dış açılma stratejisidir. İhracatın bir strateji olarak düşük maliyet ve minimum risk gibi avantajlarının yanında dezavantajı da global aktivitelerini sürdürmede ürünün ve pazarlama çalışmalarının yetersiz kalması ihtimalidir.

İşletmenin ihracatta kullandığı iki yolu biri **doğrudan ihracat;** işletmenin mal ve hizmetlerini hedef dış pazara dolaysız olarak ulaştırması, ikincisi **dolaylı ihracat;** dış ticarete faaliyet gösteren muhtelif araçlar vasıtasıyla ihracat yapması olabilir.

#### 6.1.1. Doğrudan İhracat Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Doğrudan ihracatta, işletme kendi mal ve hizmetlerini veya başka işletmelere ait ürünleri hedef dış pazara dolaysız olarak ulaştırmasını; yabancı distribütörler ve acenteler, satış temsilcileri, yurt dışı satış ofisleri ve dış pazardaki perakendeciler olarak dört yoldan birisiyle gerçekleştirebilir.

**1. Yabancı Distribütörler ve Acenteler.** Yabancı distribütörler (dağıtıcı), tacir araçları olup, işletmenin bir müşterisi gibi sayılabilirler, kendi hesabına ihracatçıdan ürünlerini satın alarak, kendi ticari unvanı ile ülkelerinde satarlar. Bir ürünün satış fiyatı üzerine ayrılan marjı (pay) kazanırlar. Bu sayede kredi ve ödemeler açısından ihracatçının sorumluluğunu en aza indirir. Distribütörlerle olan ilişki genelde yazılı bir anlaşmaya dayanır. Bu anlaşma çerçevesinde distribütöre belli bir bölge veya ülke için ayrıcalıklı satış hakkı veya temsilcilik verilir.

Dış pazara yabancı distribütör ile giren bir işletmenin beklentisi, pazarlama faaliyetlerinin sürdürülerek, yeterli miktarda malının stoklanması ve kendine kâr sağlayacak ölçüde satış yapılmasıdır. Bu ihracat şekli dış pazara açılan işletme için maliyeti düşük ve riski az bir yol olmakla birlikte, işletmenin dış pazardaki müşteriyi yakından tanımaması imkân vermeyebilir.

**2. Satış Temsilcisi.** Yurt dışında işletmenin ürünlerini pazarlamaya çalışan, bunun için gelişen bölgelerde satışları yönetmek için broşür ve örneklerle geziler yapan işletme görevlisidir. Satış temsilcisinin gayesi dış pazarda yeni müşteriler bularak, bağlantıları kurup işletmeye sipariş getirmektir.

Satış temsilcisi kurarak pazara girişin avantajı, ürünle ilgili bilgilerin müşterilere daha iyi aktarılacak, siparişlerin alınıp satış yapılması, işletmeyi dış ülkelerde tanıtarak marka imajı oluşturma, bilgi toplama ve feedback (geri besleme) sağlamadır.

**3. Yurt dışı Satış Ofisleri.** Yurt dışı satış ofisleri, üretici işletmeler adına dış pazarlarda dağıtım ve tutundurma ile ilgili faaliyetleri yürütürler. Ana üretici işletmeden belli bir indirimle satın aldıkları ürünleri, yavaş yavaş tüketicilere, distribütörlere, acentelere, toptancı ve perakendecilere satarlar. Yurt dışı pazarda toptancı ve perakendeci arasındaki kombinasyonu sağlar.

Bir işletmenin ürünü özel bir satış ve pazarlama çabası gerektiriyorsa işletmenin dış pazarda bu tip satış şirketi kurması gerekebilir. Yurt dışı satış şirketi, işletmenin ürünlerini stoklayarak satan dağıtımının ve ürünü sattığı araçların yerini olarak dış ülkedeki riskleri üstlenebileceği gibi dış pazardaki satış faaliyetlerinin tüm kontrolünü de üstlenebilir. Bir ürünün sadece dış pazara transferi veya ihracatı olarak bakılmayıp, dış pazarlarda bir ürünün başarısı olarak bakılırsa bu şirketlerin önemini gösterir.

**4. Dış Pazardaki Perakendeciler.** Özellikle, tüketim ürünlerinde ihracatçı işletmeler pazara doğrudan perakendecilerle girmeyi tercih ederler. Süpermarket departmanlı (bölümlü) mağazaların artmasıyla binlerce muhtelif ürün buralarda bir arada satılabilmektedir. Bu kuruluşlar çok sayıda satış noktalarında ve büyük satış hacimlerine sahip oldukları için ürünü ihracatçıdan aldıktan sonra, başka herhangi bir aracı kullanmadan satabilmektedirler. Genelde düşük fiyat, bol satış hedefini benimserler, bu sebeple düşük fiyat sunan ihracatçı işletmelerin ürünlerini tercih ederler.

Perakendecilere satış yaparak dış pazara açılan işletme, bu perakendecilerin kendilerine has ve iç pazarı genişletmeyi hedef alan fiyat, ürün ve tutundurma siyasetlerine uymak durumundadır.

#### 6.1.2. Dolaylı İhracat Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Bir işletme kendi ürünlerini veya başka işletmelere ait ürünleri hedef dış pazara dolaylı olarak ulaştırmada; ihracat komisyoncusu, yabancı temsilciler, üretici ihracat acentesi, ihracat yönetim şirketleri, ihracatçı birlik ve kooperatifleri ticari

aracılar vardır. Aracıların bazıları ürünlerin kullanım hakkını almadan asıl sorumlu olan imalatçı, üretici adına pazarlamasını yapar, diğer bir yol da ticari araçlar işlerini kendi isimleriyle yapar, ticaret yaptıkları ürünlere kullanım, isim hakkı alırlar.

Aracıların isimleri ülkeden ülkeye, sektörden sektöre değişebilmektedir. Bu araçların, ürün sahibi ile ilişkilerin devamlılığına göre ürün sahibi tarafından sürdürülen kontrol derecesi, acenteye uygulanan fiyatlandırma siyaseti, alıcı veya satıcı ile yakın ilişkiye göre, nakliye ve rakiplerin kontrolünü içermek veya içermemek, promosyon desteği sağlamak, müşteriye güveni arttırmak, büyütme veya pazar bilgisi edinmek gibi değişik görevleri olabilir.

### **Dolaylı ihracat yoluyla global pazara giriş araçları:**

**1. İhracat Komisyoncusu:** İhracat yapmak isteyen üreticileri, yabancı alıcılarla bir komisyon karşılığında bir araya getirirler. Bu araçlar, hizmetleri karşılığı bir ücret veya komisyon aldıkları için ürünlerin sahipliğini üstlenmezler.

İhracat komisyoncusu, pazardaki arz, talep ve yabancı müşterilerle ilgili bilgisi sebebiyle dış pazara açılmada ihracatçı açısından avantajlıdır. Her türlü işlemin komisyoncu tarafından yerine getirilmesi ihracatçı işletme için ihracatı basitleştirir.

**2. Yabancı Temsilciler:** Genelde ihracatçı işletmeden kendi adına bir ürünü satın alarak daha sonra bunu kendi ülkesindeki veya üçüncü bir ülkedeki müşterilerine satan araçlardır. Bu sektördeki temsilciler ihracatçıdan aldıkları ürünün sahipliğini üstlenmeden ihracatçıdan ve kendi ülkelerindeki alıcılardan komisyon veya ödenek alırlar.

Yabancı temsilciler, ihracatçı işletmeler açısından komisyoncuya düşük bir komisyon verilerek müşterinin tutulması ve ödemelerin daha güvenilir olmasını sağlar.

**3. Üreticinin İhracat Acentesi:** Aslında üreticinin acentesi olarak anılmakla birlikte müstakil kişi veya kuruluşlardır. İhracat yapan işletmenin satış personeline bağımsızdırlar, bir satış acentesi ne zaman, nerede ve kimle çalışacağını kendisi karar verebilecek hürriyete sahiptir.

Üreticinin ihracat acentesi çalışma yöntemleri, ürün literatürü ve numunelerini potansiyel müşterilere sunmaktır. Belirli şartlar altında küçük bir ihracatçı kendi satış gücüne dağıtım ağını kurması savunulmayabilir. Şartlar; ihracatçının pazarı geniş bir coğrafi alana yayıldığı zaman, deniz aşırı pazarların çok sığ olduğu durumlar, ürün yeni ve talep belirsizliği olduğu durumlar, ihracatçının global pazarlamada tecrübesiz olduğu durumlarda, işlerini basitleştirmek istediği durumlardır.

İhracatçı acentesi olduğu zaman, kendi satışlarını ve dağıtım organizasyonunun birleşik sabit maliyetlerinden korunabilir, çünkü satış yapıldığı zaman sadece komisyon öder.

**4. İhracat Yönetim Şirketleri:** İhracat yönetim işletmeleri muhtelif tiplerine rastlanmakta birlikte genelde, birbirine rakip olmayan sınırlı sayıda işletmenin ürünlerini pazarlayan, belirli ürünlerde ihtisaslaşmış, yurt içinde faaliyet gösteren ve ürünlerini pazarladığı işletmelerden müstakil, ancak onlar için bir ihracat bölümü gibi çalışan şirketlerdir. İşletmenin ürünlerini yurt dışına satmak için kurulmuş, üretici ana işletmeden bağımsız ihracat şirketlerinin, diğer şirketlerin ürünlerinin ihracatını da üstlenerek bir birleşik ihracat yönetimi şirketine dönüştüğü görülür. İhracat yönetim şirketi, müşterisi adına yurt dışında bağlantılarını kullanarak siparişleri alır, paketlemede, dokümantasyonda ve taşımada gerekli formaliteleri yerine getirir.

Birleşik ihracat yönetimi işletmeleri, ürünleri ihracatçı birliklerinde olduğu gibi satın alıp yurt dışına satabilecekleri gibi ihracat yapmak isteyen bir işletmeye müşteri bulup komisyon da alır. Birleşik ihracat yönetimi işletmelerin sağladığı en önemli fayda, daha geniş ve tam mamul hatlarının oluşturulabilmesi ve dış pazarlardaki müşterilere sunulabilmesidir.

Bir ihracatçının, global pazarlama bilgisi ve dış pazarlardaki dağıtım bağlantıları sebebiyle ihracat yönetimi şirketi kullanması avantajlıdır, sağladığı hizmetlere göre ihracat yönetim şirketinin maliyeti düşüktür.

**5. İhracatçı Birlikleri / Kooperatifler:** İhracatçı işletmelerin gönüllü olarak üye oldukları kuruluşlardır, dış pazarlarda üye ihracatçıların ürünlerinin pazarlamasına yardımcı olurlar. En önemli faydası tek bir işletmenin finansmanını sağlayamayacağı işlemleri topluluk adına yapmalarıdır. Büyük miktarlarda siparişlerde, tek başına karşılama yeteneğine sahip olmayan üyelerin ürünleri birleştirilerek, hem pazar fırsatları daha iyi değerlendirilmiş hem de fiyatta önemli bir pazarlık gücüne ulaşırlar.

İhracatçı kooperatifleri, ürünlerin pazarlanması dışında üyelerine üretim aşamasında finans desteği ve girdileri büyük miktarlarda ve düşük maliyetlerle satın alabilirler. Gelişmekte olan ülkelerdeki küçük ve orta boy ihracat açısından tecrübesiz işletmelere önemli fayda sağlamakla birlikte, üyeler arasında anlaşmazlıklar olması birliklerin verimliliğini düşürecektir.

### **6.2. Lisans Anlaşması Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi**

Lisans, herhangi bir şeyi yapmak, imal etmek veya kullanmak üzere verilen izindir. Lisans anlaşması yoluyla yapılan ticaret sürekli gelişiyor. **Lisans vermek;** bir şirketin anlaşma çerçevesinde başka bir şirkete ticari ürününü üretme ve dağıtım yapması için izin vermesi veya belirli bir coğrafi bölgede ticari markasını, patentini veya prosesini (süreç) kullanma hakkı vermesidir. Lisans anlaşmasının ihracattan farklı avantajları var; üretici kuruluş girilen pazarla ilgili bilgilere ve dağıtım kanallarına kolayca ulaşabilir, muhtelif kanuni sınırlamalardan korunur.

Lisans anlaşması, bir ücret veya royalti karşılığında üretim prosesini, ticari markasını kullanma hakkını vermesi sebebiyle sabit varlık harcaması gerektirmez, AR-GE ve yatırım maliyetlerinin yayılmasını sağlar, bu sebeple büyük küçük tüm işletmeler için etkili bir giriş stratejisidir. Ulaşım maliyetinin ürünün değerine göre yüksek olduğunda da bu strateji avantajlıdır. **Royalti;** herhangi bir şeyin (marka sermayesi güçlü olan ürünlerin) sahibine, yazana vb ait bir hakka bağlı olarak ticaret (iş) yapanların hak sahibine kazançlarından (satışlarından) ödedikleri paydır.

Lisans verme bütün global pazara giriş stratejileri içinde en az kârlı olanıdır. Bu stratejide lisans anlaşması ile patent hakları, ticari markanın kullanım hakkı veya üretim ve ürünle ilgili know-how verilir. Lisansı alan işletme bu haklar karşılığında lisansörün ürününü verdiği haklar dâhilinde üretme, belirlenen bölgede pazarlama ve lisansöre ürünün satış hacmine bağlı ödeme yapmayı

kabul eder. (**Know-how**; bir kişi veya işletmenin, bir ürün, ürün yöntemi ve teknolojisi üzerinde sahip olduğu, gizli olarak ifade edilen, bir işin en iyi / kolay şekilde nasıl yapılacağını söyleyen bilgi veya ticari sırdır.)

Bu stratejinin dezavantajı lisans hakkını alan işletmenin üzerinde lisansör işletme açısından kendi üretim imkânlarını çok az kontrol imkânı vardır. Ayrıca lisans hakkını alan işletme çok başarılı ise lisansör, kontrat bittiğinde kendisine yeni bir rakip çıkarmış olabilir. Lisans alan şirketin zayıf bir performans göstermesiyle; kalite kontrol ve ürün kalitesi problemleri ürünün dünya çapında itibarının azalmasına sebep olabilir.

Lisans anlaşmasında taraflar anlaşmanın tüm şartlarını ayrıntılı ve açık bir şekilde görüşmelidirler. Lisans kontratı ürünün kapsamı, kontrata bağlanan lisans hakları, kapsadığı bölge, kontrat süresi, uzatılma veya yenilenebilecek maddeler, lisans haklarını koruma, gelecekteki hak ve imtiyazlar, üretim ve yönetim yardımı, royalti oranı, ödeme zamani ve şartları, uygulanacak kanunlar, know-how ve gizli ticari bilgilerin korunması, fabrika ziyaretleri, vergiler ve zorunluluklar gibi temel başlıkları kapsar.

Lisans anlaşmasında tedarikçi kontrolü, basit ve rutin teknolojilerde değil, sofistike (karmaşık) teknolojilerde önemlidir. Tedbiri bir lisansör, lisans alana ticari markasını devretmez. Lisansı alanın markayı kullanabileceği veya kullanamayacağı şartların belirlenmesi daha iyi olacaktır. Lisansı alan açısından ürünü popüler olduğu dönemde pazarlamak daha değerli görülebilir, aksi halde popülaritesi bittiğinde anlaşmayı yenilemeyerek başka bir ürünü tercih edebilir.

### 6.3. Ortak Girişim Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Ortak Girişim (JV=Joint Venture), temelde bir anonim şirket ortaklığı olarak yerel veya global ölçekte olabilir.

Ortak girişimi bir giriş stratejisi olarak gördüğünde ise birden fazla ülkedeki ortakların oluşturduğu bir iş birliği olmaktadır. Ortaklığın birkaç tüzel kişiden oluşması gibi bir joint venture belirli bir işin yapılması gayesi ile ortaklığı ve kontrolü paylaşan iki veya daha fazla yatırımcının oluşturduğu bir girişimdir.

Ortak Girişim (JV), da lisans verme gibi diğer giriş stratejilerine göre belirli avantajları kadar riskleri de taşımaktadır. Pazarlamacılar diğer ortağın gücünün ve misyonunun değişme ihtimali sebebiyle joint venture'in dinamizmini dikkate almalıdırlar. Ayrıca JV'nin karakteristikleri gelişmiş ülkelerde gelişmekte olan ülkelere farklıdır. JV girişiminde tarafların dikkate alınması gereken diğer noktalar, JV'nin gayesi, tarafların yükümlülükleri, yatırım yapılan ülkede hükümetin rolü, ortaklık payı, sermaye yapısı, yönetim, üretim, finansman, pazarlama ve sözleşme şartlarıdır.

Ortak Girişimlerin avantajları ise ortaklığa katkıda bulunan tarafların kaynak kullanımını azaltır. Lisans vermeden sonra bir işletmenin dış pazara açılmasında, bilhassa bir ülkede yabancı şirketin tamamen sahip olması yasaklanmışsa veya ülke kapalı bir ekonomi ise sıkça kullanılan bir stratejidir. JV yabancı tedarikçiye siparişlerini dışarıdan sağlama alması için fırsat verir.

Pazar hedefli ortak girişim, stratejileri; ürün dağıtımının ve ürün hatlarının genişlemesi, ölçek ekonomisine ulaşmak için hacmi artırma, zayıflayan üretim hatlarının yeniden yapılandırılması, yeni ürün pazarının çeşitlendirilmesi, yeni rakiplerin giriş engellerini arttırmak ve global evlilikler için iletişim kurulması imkânlarını oluşturmaktadır.

Bir ortak girişimin başarısında sosyal, ekonomik ve siyasi şartların belirlenmesi de önemlidir. Global her iş için bu riskler geçerli olmakla birlikte, pazar fırsatları arttıkça bu riskler de azalacaktır. Bu durumda ortak girişimi (JV) güvenli olan dış pazarlara girmekle, hiçbirine girmemek arasında tercih yapmak zorundadır.

### 6.4. Stratejik Birleşmeler Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Her dış pazara giriş stratejisinde şirketler başka bir ihracat yönetim şirketiyle, dağıtımçıyla, lisansörle iş birliği yapabilir. Stratejik birleşmede, iki farklı işletme pazara girişte iş birliği için kaynaklarını bir araya getirerek birbirlerinin tecrübesinden faydalanmayı ve ortak bir güç oluşturmayı hedeflerler.

Genelde bu stratejik birleşmeler dağıtım, teknoloji transferi veya üretim teknolojisi konusunda olmaktadır.

### 6.5. Üretim Anlaşması Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Üretim anlaşması, bir işletmenin üretim prosesinin (süreç) strateji olarak tamamının veya bir kısmının yabancı bir ülkede gerçekleşmesidir. Bu stratejinin bilinen bir çeşidi sourcing, üretim faaliyetlerinin başka bir ülkede yapılarak, tamamının oraya satılmayıp oradan işletmenin kendi ülkesine veya başka ülkelere ihracat yapması gayeli olmasıdır.

Üretim anlaşması yoluyla global pazara giriş stratejisi, farklı metotlarla olabilir, işletme tamamen üretimden yerli bir üreticiyle anlaşmalı olarak kontratla üretime veya kısmen üretime geçebilir. Kontratla üretim anlaşması olması durumunda bir şirket ürünün dış pazarda müstakil yerel bir üretici tarafından üretilmesine izin verir. Bu şekilde global şirket dış pazardaki yerel üreticinin üretim kapasitesini kiralamış olmaktadır. Yurt dışında üretim yapmanın bir sebebi de düşük işçilik maliyetleri ve diğer maliyet avantajlarından faydalanmadır.

Rekabet ve potansiyel kâr belirleyici faktörlerden biridir. Başka bir ülkede yatırım, işletmenin ürününün fiyatında rekabet avantajı oluşturabilir, çünkü diğer ticari kısıtlamalardan koruduğu gibi ithalattaki yüksek vergileri minimize edebilir. Vergilendirme pek çok ülkede yabancı yatırımları teşvik edici bir araçtır. Yurt dışında üretimle ilgilenen bir üretici işletmenin dikkate alınması gereken bir diğer faktör de ürün imajıdır.

Yatırım yapılması düşünülen ülkenin muhtelif kaynakları, diğer ülkelerle karşılaştırmalı avantajını açıklayacak bir etken olarak bu avantajlar üretim imkânları, hammadde, ekipman (donanım), su, enerji ve nakliye gibi diğer üretim şartlarını da içermelidir, ayrıca insan kaynakları da üretim şartlarını etkileyen ve nihai maliyeti de etkileyecek bir faktördür.

Üretim anlaşması, yabancı bir ülkede pazara giriş stratejisi olarak ülkenin coğrafi ve iklim şartlarına, pazar büyüklüğüne, gelişme potansiyeline göre de değerlendirilir.

## 6.6. Montaj Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Montaj, fabrikasyon bileşenlerin bir araya getirilmesi, birleştirilmesidir. Birleşme faaliyeti yapılandırma, vidalama veya dikme işlemi olabilir. Strateji, herhangi bir ülkenin karşılaştırmalı imkânlarından faydalanma için farklı parçaları veya bileşenleri farklı ülkelerde üretilmesidir. Sermaye yoğun ürünler daha gelişmiş ülkelerde üretilebilir, emek yoğun montaj işlemleri ise az gelişmiş ülkelerde düşük maliyetlerle gerçekleştirilebilir.

Yurt dışında montaj, yatırımcı işletmeye ucuz ithal ürünlere karşı fiyat avantajı, nihai ürünlere uygulanan yüksek gümrük tarifelerinden kurtaran bir çeşit savunma stratejisi sağlar.

Gelişmekte olan ülkeler, yurt içinde işsizliği azaltmak ve üretimi teşvik etmek için ithal edilen yarı mamullere daha düşük tarifeler uygulayarak, yabancı sermayeyi ülkelerinde yatırım ve üretime yönlendirirler.

Montaj yoluyla dışa açılmak isteyen işletme; düşük tarifeler ve pazardaki düşük işçilik maliyetleri ile birlikte bu pazardan taşıma maliyetlerini, üretim yapılan ülkeden diğer ülkelere uygulanan tarifeler ve pazar potansiyelini değerlendirmeleri gerekir.

## 6.7. Yönetim Anlaşması Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Yerel bir işletmenin sermaye sağlayan yabancı yatırımcıya yönetim konusunda; işletmenin üretim yöntemleri veya teknolojisinin, bir başka işletmeye satılması veya kiralanması olan know-how sağlamasıdır.

İhracatçı işletme ürününden ziyade daha çok yönetim hizmeti ihraç eder. Yönetim anlaşması, dış pazara girişte düşük riskli bir yöntem olarak, eğer kontrat yapılan işletme yönettiği şirketten daha sonra bir hisse alma şansı varsa daha avantajlıdır.

## 6.8. Anahtar Teslim Faaliyetler Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Anahtar teslim operasyonlar, satıcı tarafından alıcıya personeli de eğitilmiş olarak tam donanımlı bir şekilde bütün imkânların hazır sunulduğu anlaşmadır. Bu strateji franchising veren mağazalar zincirleri, mağazaların restore edildiği, franchising verenin franchising alanı ve elemanlarını eğittiği fast-food restoran zincirlerinde de görülür.

Teknoloji ve büyük yapılara ihtiyaç duyulan ve yerel pazarlarda bulunmayan büyük ölçekli fabrikaların inşasında bu strateji kullanılabilir. Bu tip işletmeler, dev tesisler, ağır metal, kimyasal fabrikalar, telekomünikasyon ve ileri teknolojinin üretildiği üretim alanlarının hazırlanması gibi projeler olabilir.

## 6.9. Yabancı Şirket Satın Alma Yoluyla Global Pazara Giriş Stratejisi

Bir işletme en hızlı şekilde yabancı pazara girmek ve maksimum kontrol sağlamak istediğinde doğrudan yatırım yaparak kazançlı bir yabancı şirket satın almayı düşünebilir. Dışarıda yabancı şirket satın alma şekilleri farklılık gösterir.

### Şirket satın alma çeşitleri:

1. Yatay Satın Alma (Horizontal): Ürün hattı ve pazarı benzer bir şirketin kazanılması,
  2. Dikey Satın Alma (Vertical): Alınan şirketin işletmenin tedarikçisi veya müşterisi olması,
  3. Ortak Merkezli Satın Alma (Konsentrik): Şirketin aynı pazara farklı teknolojiye, farklı pazar, aynı teknolojiye sahip olması,
  4. Şirketler Topluluğu (Konglomerate-holding-gurup): Alınan şirketin farklı sektörden bir işletme olmasıdır.
- Sıralanan bu yollardan birisi ile işletmeler yurt dışına açılabilirler.

### Altıncı Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Global pazarlara giriş stratejilerinden; ihracat yoluyla global pazara giriş nasıl gerçekleşir?
2. Doğrudan ihracat yoluyla global pazara giriş stratejisi nedir?
3. Doğrudan ihracat yoluyla global pazara giriş stratejisinde hangi yollar kullanılır?
4. Dolaylı ihracat yoluyla global pazara giriş stratejisi nedir?
5. Dolaylı ihracat yoluyla global pazara giriş stratejisinde hangi araçlar kullanılır?
6. Lisans anlaşması yoluyla global pazara giriş nasıl gerçekleşir ve hangi sektörler için daha uygundur?
7. Ortak girişim (joint venture) yoluyla global pazara giriş stratejisi nasıl gerçekleşir ve hangi sektörler için daha uygundur?
8. Stratejik birleşmeler yoluyla global pazara giriş nasıl gerçekleşir ve hangi sektörler için uygundur?
9. Üretim anlaşması yoluyla global pazara girişler nasıl gerçekleşir ve hangi sektörler için uygundur?
10. Montaj yoluyla global pazara girişler nasıl gerçekleşir ve hangi sektörler için uygundur?
11. Yönetim anlaşması yoluyla global pazara giriş nasıl gerçekleşir ve hangi sektörler için uygundur?
12. Anahtar teslim faaliyetler yoluyla global pazara girişler nasıl gerçekleşir?
13. Yabancı şirket satın alma yoluyla global pazara girişler nasıl gerçekleşir?

## 7. GLOBAL PAZARLAR İÇİN ÜRÜN STRATEJİLERİ

### 7.1. Global Ürün Stratejileri

Dünya genelinde, ürünlere yönelik farklı talepler ortaya çıkmakta, işletmeler de bu taleplere cevap verebilmek için bu pazarlara yönelerek hedeflerine ulaşmaya çalışmaktadırlar.

İşletmeler, global pazarlarda hedeflerine ulaşmak için; (1) ürün, (2) fiyat, (3) dağıtım ve (4) tutundurma (reklâm, satış teşvik, promosyon) bileşenlerini (karması) birer araç olarak kullanırlar. Bu araçlardan hangi oranlarda bir bileşim haline getirileceği işletmenin durumu ve hedeflerine göre değişecektir. Bundan dolayı tek bir global pazarlama stratejisini tavsiye etmek mümkün değildir. Temel stratejileri incelemek her işletmenin kendi durumuna göre en etkin stratejileri oluşturmaya yardımcı olacaktır.

**Pazarlama karması (bileşen / sunu);** hedef pazara sunulacak ürünü geliştirmek, dağıtım kanallarını seçmek, ürünün fiyatını belirlemek, tanıtım ve dağıtımını yapmak, satış arttırıcı çabalarda bulunmak faaliyetlerinden oluşan bir bütündür. İngilizcede 4 adet "P" harfi olan bu bileşenler (Product=ürün, Price=fiyat, Placement= dağıtım, Promotion=satış çabaları) dir. Hizmet işletmelerinde bu dört elemana ilave **katılımcılar, fiziki ortam ve süreç yönetimi** olarak üç elemanın pazarlama karmasına eklenir. Pazarlamanın gelişimine bağlı olarak yeni formüllere sahip olduğu ve ürün, fiyat, dağıtım ve promosyondan oluşan pazarlama karmasının yerini **müşteri değeri, müşteri maliyetleri, müşteriye uygunluk ve müşteriyle iletişim** almaktadır.

Pazarlama karması oluşturmamanın belirli bir formülü yok; pazar, ekonomi, tüketici, işletme ve rakiplerin üründe izledikleri stratejilerin durumuyla öngörü ve bilgiye bağlı olarak farklı şekilde oluşturulabilir. Pazarlama karması stratejilerini iyi belirleyen işletmeler, pazar paylarını geliştirir, korur ve bu pazarların sürekli büyümesini de sağlayabilir. Yeni pazarlara girmek, pazar payı elde etmek, rakiplerden farklı tüketicilerin ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde izlenen yol, pazarlama karması stratejileri ile olur.

#### Genel ürün stratejileri:

1. Düşük maliyet,
2. Farklılaşma,
3. Stratejik odaklanma,
4. Pazarda ilk olma,
5. Lidere meydan okuma veya lideri takip etme,
6. Pazar boşluklarını belirleyip doldurma,
7. Pazardan çekilme veya küçülme stratejisi,
8. Standartlaştırma ve marka stratejisidir.

### 7.2. Ürün Planlama ve Geliştirme Stratejileri

Global pazarlarda, ürün planlama, geliştirme ve pazara sunma faaliyetlerini değişik yollardan yapma seçeneği bulunan işletmeler bunlardan kendine uygun olanlarına karar verirler.

#### Ürün planlama ve geliştirme seçenekleri:

**1. Yeni ürün geliştirme veya ekleme:** İhracatçı kuruluş, dış pazarlarda pazarlayacağı ürünleri, ürün dizisine muhtelif şekillerde ekleyebilir. Bu alternatifler, yerli ürünleri ihraç etmeye başlamak, potansiyel veya mevcut global pazarları olan ürüne sahip bir işletmeyi satın almak, başka işletmelerin geliştirdikleri ürünlerin aynısını üretmek ve işletme içinde ürün geliştirmek olabilir. Tabii olarak bu seçeneklerin her birinin işletmeye maliyeti farklı olacaktır.

**2. Mevcut olan ürünlerde değişiklik yapma:** Problemlili veya ürün hayat eğrisinin ileri dönemlerinde bulunan ürünlerin ömrü, ürün üzerinde standardizasyon veya uyum konularında değişiklik yapılarak uzatılabilir.

**3. Mevcut olan ürünler için yeni kullanım alanları bulma:** Bu seçenekle bir ürünün yaşam eğrisi uzatılmaya çalışılarak yeni kullanım alanları; ürün araştırması ve tüketici araştırması yoluyla bulunabileceği gibi veya zaman içerisinde ortaya çıkabilir.

**4. Ürünleri pazardan çekme:** Başarısız olmuş ürünleri pazardan çekmek sureti ile işletmenin maliyetleri yükselmez. Bu sebeple, ürün dizisi sürekli izlenmeli ve satış ve maliyet analizleri ile değerlendirilmelidir.

### 7.3. Global Pazarlara Ürün Sunma Stratejisi

Global pazarlara yönelen işletmelerin bu pazarlara ürün sunumu konusunda kullanabilecekleri beş temel yöntem vardır.

#### Global pazarlara ürün sunma yöntemleri:

**1. Aynı Ürün-Aynı Mesaj:** Tek ürün-tek mesaj veya standart ürün-standart iletişim stratejisiyle işletme muhtelif ülkelerde aynı ürünü aynı kullanım için ve aynı mesajla pazarlar. Standartlaştırma, bir ürünü dış pazarlarda tüketici ihtiyaçlarını aynı şekilde karşılayabileceği varsayımı ile başlar ve **"her ürün, her ülkede aynı şekilde satılır"** düşüncesiyle oluşturulur. Ürün ve mesajın mümkün olduğu kadar standartlaşması tüketiciye güven verir ve ürünü tanınmasını kolaylaştırır. Bu stratejinin avantajı araştırma / geliştirme, üretim ve reklâm maliyetlerini en aza indirir, zayıf yanı, her türlü ürün için geçerli olmamasından kaynaklanır.

**2. Aynı Ürün-Ayrı Mesaj:** Bazı ürünler değişik ülkelerde farklı kullanım imkânları bulabilirler. Böyle durumlarda, mesaj kullanıma paralel olarak farklılık gösterecektir. İhracatını arttırmak isteyen işletme, Türkiye'de sattığı ürünü aynı şekilde dışarıda pazarlamakta diretmemeli, gerekiyorsa farklı bir mesaj kullanılmalıdır. Burada mesaj, kullanım farklılığına göre belirlenir. Bu stratejinin faydası düşük maliyetli oluşudur. Ürün değişmediğinden, AR-GE, üretim ve stok maliyetleri yükselmemekte, ek maliyetler değişik iletişim faaliyetlerinden doğmaktadır.

**3. Farklı Ürün- Aynı Mesaj:** Bu stratejinin varsayımı ürünü dış pazarlardaki farklı ortamlarda aynı amaç ile kullanılacağıdır. Ürün değişik ortamlar için farklı olarak üretilmekte, ancak kullanım aynı olduğu için tek tip mesaj tüm pazarlarda kullanılır. XY sabunu her ülkede o yerin hammadde şartları, su özellikleri ve koku tercihlerine göre formüle edilir, fakat her yerde aynı

güzellik ve cilde uyum mesajı ile satılır. Otomobiller ülkelerin iklim, yol ve hammadde şartlarına göre üretilmekte lakin her ülkede aynı reklâm mesajı ile tanıtılmaktadır. Reklâm maliyetleri standardizasyonla düşük olur, fakat üretimle ilgili maliyetler artmaktadır.

**4. Farklı Ürün-Farklı Mesaj:** Kullanım ortam ve kullanım şekli değişikliği ürünün farklılaştırılması yanında mesajın da değişimini gerektirebilir. Bu üretimi, iletişimi ve her kademede kontrolü zorlaştırdığı gibi maliyetleri de artırır. Zeytinyağı Ortadoğu ülkelerinde **humus** ve **tabule** gibi yemeklerde kullanılmakta ve yüksek asitlisi tercih edilmektedir. Kuzey Avrupa ülkeleri ise zeytinyağını sadece salataya koymakta ve çok hafif, düşük asitli yağ aranır. Her iki bölgede ürününü pazarlamak isteyen işletme iki tip ürün üretilip onu iki ayrı kullanımda gösteren farklı mesajlar hazırlamak zorundadır. Ülkeden ülkeye ürün özellikleri farklılaştığında, üretim ve mesaj değişmekte reklâm ve diğer tanıtım maliyetleri artmaktadır.

**5. Yeni Ürün Geliştirme:** Aynı ürün-aynı mesaj, aynı ürün-ayrı mesaj, farklı ürün-aynı mesaj ve farklı ürün-farklı mesaj stratejilerinden herhangi birinin mümkün olmadığı durumda işletme yeni ürün geliştirmeye yönelir. İşletme belirlenen ihtiyacı karşılayabilecek ve hedef tüketici kitlenin alım gücüne uygun yeni bir ürünü geliştirmeyi deneyebilir. Bu stratejinin temel zorluğu yüksek araştırma ve geliştirme harcamaları ve yeni üretime geçiş için yatırımı gerektirmesidir.

#### **7.4. Yeni Ürün Geliştirme Stratejisi**

Pazara daha önce hiç sunulmamış ticari ürün veya var olan bir ürünün teknolojik veya kurumsal yenilik uygulanması ile üzerinde değişiklik yapılarak sunulan ürünler **yeni ürün** olarak ifade edilir.

Yenilik ürünün kendisinde, sunumunda veya ambalajında olabilir, burada ürünün tüketici tarafında yeni olarak algılanması önemlidir. Bir ülke için geleneksel olan bir ürünün dış pazarlar için yeni algılanması ürün geliştirmede önemlidir. “**Yeni**” birçok imalatçının rahatlıkla ürününe yakıştırıp ambalajına yapıştırdığı bir sıfat olmasının ilerisinde bu yaklaşımın tüketici açısından onun ihtiyacına cevap verme ölçüsü ile ilgili olmasıdır.

İhracata yönelen işletme ilk olarak mevcut ürünün ihracata uygun olup olmadığını belirler, değilse o ürünü geliştirmek veya yeni ürün ortaya koyması gerekir. İşletmeler inovasyon (yenilenim çalışmalar) ile yeni ürün geliştirme faaliyetlerini yürütürler.

#### **Yenilikler iki ana sınıfa ayrılır:**

**1. Teknik yenilikler:** Sayı temeline dayalı bilimlere dayanan, araştırma geliştirme çabalarının ürünü olan ürün geliştirme ve üretim teknolojisindeki gelişimi kapsayan, somut çıktılarla ölçülebilen yenilikler. Teknik yenilikler, ürün yenilikleri olabileceği gibi üretim süreci veya üretim yöntemlerinde yenilikler veya pazarlarda tüketiciyi bulan yenilikler de olabilirler.

**2. Kurumsal yenilikler:** Yönetim, pazarlama veya organizasyon alanlarında yapılan, somut bir çıktısı olmayan yeniliklerdir. İşletmeler hedef aldığı pazar ve tüketici guruplarını inceleyerek onların istek ve ihtiyaçlarına uygun yeni ürün oluştururlar.

İşletmenin yeni bir ürün geliştirmede yapacağı ilk iş, yeni ürün fikirlerinin kaynakları olan; müşterileri, satıcılar, çalışanlar, yöneticiler, rakipler, araştırma ve geliştirme bölümlerini organize bir şekilde kullanmalıdır.

#### **Yeni bir ürün ortaya çıkarma şekilleri:**

1. Gerçekten yeni bir ürün, henüz bir benzeri piyasada olmayan yeni üretilmiş bir ürün ortaya koymak,
2. Mevcut bir ürünün yerini alan fakat yerini aldığı üründen farklı nitelikleri sahip ürünler,
3. Mevcut ürün üzerinde değişiklik yaparak pazara sunduğu ve onun yerini alan ürünler,
4. Pazarda bilinen fakat üreticisi için yeni olan aslına benzetilen ürünler,
5. Başka ülkelerde üretilmekte olan bir ürünün uyarlanarak pazara arzı.

İşletme ister ürünü dış pazara göre yenilesin ister yepyeni bir ürün geliştirsin, önemli olan ürünün tüketicinin belli bir ihtiyacına cevap verebilmesidir.

#### **Ürünlerin pazarda önemlerini kaybetme nedenleri:**

1. Ürüne olan ihtiyaç ortadan kalkabilir.
2. Aynı ihtiyacı karşılayabilecek daha iyi veya ucuz ürünler üretilebilir.
3. Rakip işletmelerden biri başarılı bir pazarlama kampanyası uygulamaya koyabilir.

İşletmelerin varlıklarını sürdürüp, planladıkları kâr miktarlarına ulaşabilmeleri ancak pazara yeni ürünler sürerek veya ürünlerinde değişiklik yaparak olabilir.

#### **İşletmeleri yeni ürün üretmeye yönelten nedenler:**

**1. Kaynak kullanımı:** Kaynakların daha iyi kullanılmak istenmesi, önemli bir yeni ürün üretme sebebidir. Bir işletmenin ilk gayesi tam kapasite ile çalışmaktır. İşletmenin personel, sermaye, dağıtım kanalları ve üretim araçlarının tam kullanımı önemlidir. Bu sayede ürünlerin marjinal maliyetleri düşürülüp yeni yatırımlara kaynak aktarımı ve kârın artırılması ağılanabilir.

**2. Pazar stratejisi:** Tüketiciler genelde birbiriyle alakalı ürünlerin aynı işletme tarafından üretilmesini isterler. Ev hanımları; fırın, buzdolabı, ocak, bulaşık makinesi gibi ev aletlerinin stil ve renklerinin birbiriyle uyum içerisinde olmalarına itina gösterirler. Bu durum, tüketici karşısında, üreticinin dağıtım kanalları, satış çabaları gibi konum ve faaliyetlerini kuvvetlendirir. Perakendeciler, her çeşit ev aleti üreten bir işletmeyi yalnız buzdolabı üreten bir işletmeye tercih edecektir. Bir ürün için yapılan satış artırma çabaları tüm diziyi etkileyeceği için yeni ürün yeni bir haberdır; reklâmla satış artırma çalışmalarını etkinleştirir.

**3. Büyüme isteği:** Büyümek genelde tek bir ürünle zordur, ancak yeni bir ürünün üretilmesiyle gerçekleştirilebilir. Her ürüne olan talep ve hayat süresi sınırlı oluşuyla işletme büyümek istiyorsa, yeni ürünler üretilip yeni pazarlar bulmak zorundadır.

**4. Ürünün modasının geçmesi:** İşletmenin büyümesi yanında hayatının devamı ve pazardaki yerini koruyabilmesi için modayı izleyerek yeni ürünler üretmesi gerekir. Modayla ilgili ürünler üreten işletmeler açısından daha hayattır.

**5. Rekabet:** Diğer işletmelerin pazara yeni ürün sürmeleri ve başarılı olmaları halinde, işletmenin rekabet edebilmesi için onları izlemesi gerekebilir. Rekabetten bir ölçüde kurtulmak veya rakip işletmelere üstünlük sağlamak için yeni ürün üretilebilir.

**6. Teknolojik gelişmeler:** İşletmelerin ürünlerini geliştirmelerine veya yeni bir ürün üretmelerine sebep olabilir.

### **7.5. Temel Ürün Stratejileri**

Global pazarlarda, ürün planlama, geliştirme ve pazara sunma faaliyetlerini değişik yollardan yapma seçeneği bulunan işletmeler kendine uygun olanı seçerler. Global pazarlamada, ürün konusunda geliştirilen yedi temel strateji bulunmaktadır.

#### **Temel ürün stratejileri:**

1. Standartlaştırma ve kalite stratejisi,
2. Marka stratejisi,
3. İç ve dış ambalaj stratejisi,
4. Ürün hayat seyri stratejisi,
5. Pazar seçimi ve pazar bölümlenme stratejisi,
6. Ürün kalitesi stratejisi,
7. Fiyatlama stratejisidir.

#### **7.5.1. Standartlaştırma ve Kalite Stratejisi**

Yerel ve global pazarlarda, ürün konusunda önemli kararlardan biri, ürünü standart / uyumlaştırılmış olarak pazara sunmaktır. Artan rekabet, standardizasyon ve kaliteyi üretim faaliyetlerinde maliyet düşürme ve verimlilik artırma tekniği haline getirmiştir.

**Standart;** imalatta, anlayışta, ölçme ve deneyde bir örneklik sağlama işlemi, bir çalışma sonucu ortaya çıkan belge veya eserdir. **Standardizasyon** ise belirli bir faaliyetle ilgili olarak ekonomik fayda sağlamak üzere tüm ilgili tarafların yardım ve iş birliğiyle belirli teknik kuralları koymak ve bu kuralları uygulama işlemidir. Standardizasyon ile öncelikle can ve mal güvenliği hedeflenirken aynı zamanda kalitenin alt sınırı tespit edilmesiyle belirlenen düzeyin altında ürün üretimini yasaklar.

Globalleşme ve entegrasyonda (bütünleşme) hızlı bir gelişim yaşanmaktadır. Dünya ticaretinin büyük bir kısmını elinde tutan ve genişleme potansiyeli olan bütünleşmiş yapılarla ticari ilişkiler, standardizasyon ve kalitenin gereklerini yerine getirmekle mümkündür. Ekonomik kaynakları etkin ve verimli değerlendirme çabalarının bir ürünü olan standardizasyon ve kalite insanlık için bir lüks değil, bilakis “olmazsa olmaz” bir ihtiyaçtır.

Bugünkü anlamıyla dünyadaki ilk standartlar 1502 yılında II. Beyazıt tarafından yürürlüğe konulan Kanunname-i İhtisab-ı Bursa'dır. Belgede kalite, boyut, ambalaj konusunda standartlar belirlenmiş, narh ve ceza hükümleri belirlenmiştir. Tuz, ekmeğe, sebzeler, et, yumurta, tekstil ürünleri, mücevherat, mutfak eşyaları gibi maddelerin özellikleri belirtilerek standardize edilmiştir.

Yerel ve global pazarlarda temel ürün stratejilerine uygulanacak standardizasyon işletmeye önemli kazançlar sağlar. Uyumlaştırma ile aynı ürünü çeşitli pazarlara sunumunda, araştırma ve geliştirme maliyetlerini daha büyük üretim miktarına yayarak birimdeki ağırlığını düşürür. **Uyumlaştırma / standartlaştırma / adaptasyon;** iç pazarlar için geliştirilmiş bir ürün veya markanın dış pazarlara uygun hale getirilmesidir.

Standartlaştırma ile mal veya hizmet nerede satılırsa satılsın, markasına aynı görüş, duygu, kişilik ve aynı konumlandırma ve aynı reklam stratejisini oluşturma hedeflenir. “Tek görüş, tek ses” global düşün, global uygula olarak da ifade edilen bu yaklaşım, her ülke için aynı reklam stratejisini oluşturma hedeflenir. Standardizasyonla, ülkelerdeki tüketici benzerlikleri, ürünlerin bu tüketicilerin ihtiyaçlarını da aynı şekilde karşılayabileceği kabul edilir. Bu durumda mal, hizmetin veya markanın özünde bir değişiklik yapılmayacağı gibi aynı reklam kampanyası da tüm dünya ülkelerinde kullanılabilir.

Standardizasyon üreticiye, tüketiciye ve ekonomiye birçok fayda sağlamaktadır.

#### **Standardizasyonun üreticiye faydaları:**

1. Üretimin belirli plana göre yapılmasına yardımcı olur.
2. Uygun kalite ve seri imalâta imkân sağlar.
3. Kayıp ve artıkları asgariye indirir.
4. Verimliliği ve hasılayı artırır.
5. Depolamayı ve taşımayı kolaylaştırır ve maliyetleri düşürür.

#### **Standardizasyonun tüketiciye faydaları:**

1. Can ve mal emniyetini sağlar.
2. Karşılaştırma ve seçim imkânı sağlar.
3. Fiyat ve kalite açısından aldanmaları önler.
4. Ucuzluğa sebep olur.
5. Tüketicinin bilinçlenmesini sağlar.

#### **Standardizasyonun ekonomiye faydaları:**

1. Kaliteyi teşvik eder ve kalitesiz üretimde ortaya çıkacak kayıpları önler.
2. Sanayiye belirli bir hedef koyarak üretimde kalitenin gelişmesine yardımcı olur.
3. Ekonomide arz ve talep dengesine katkı sağlar.
4. Yanlış anlama ve anlaşmazlıkları ortadan kaldırır.
5. Yan sanayi dallarının kurulması ve gelişimine katkı sağlar.
6. Rekabeti geliştirerek kötü ürünü piyasadan siler.



Yerel ve global pazarlarda artan rekabet, olabilecek en düşük giderle en yüksek kalitede ürün üretmek şartını da getirmektedir. Tüketicilerin eğitim ve bilinçlerinin gelişimiyle ürünlerin müşteri tarafından belirlenmiş spesifikasyonlara veya standartlara uyulması zorunluluğu; Japon ve ABD sanayilerinin kalite konusunda gösterdiği çarpıcı gelişme tüm dünya işletmelerini de kalite geliştirme konusunda zorlamaktadır. Bu noktada Toplam Kalite Yönetimi ismi verilen bir yeni yönetim anlayışı ortaya çıkarıyor.

**Kalite;** bir ürün veya hizmetin belirlenen ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin tümüdür (ISO 9000). İstenen şartlara ilk defasında, zamanında, her defasında uymaktır. Bir mal veya hizmetin var olan veya olabilecek ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan özelliklerinin toplamıdır.

#### **Kalitenin diğer tanımları:**

1. Kalite tedbirdir: Sorun ortaya çıkmadan önce tedbirler alınarak, ürünün kusursuz olması sağlanır.
2. Kalite esnekliktir: Değişik talepleri karşılayabilmek için geliştirmeyi hedeflemek ve istekli olmaktır.
3. Kalite, müşterinin tatminidir: Ürünü satın alanın duyduğu memnunluktur.
4. Kalite bir süreçtir: Sürekli bir gelişmeyi kapsar. Kalite, müşteri tekrar gelirse vardır.
5. Kalite bir programa uymak ve etkili olmaktır: İşleri zamanında, çabuk ve doğru olarak yapmaktır.
6. Kalite verimliliklidir: Daha az girdi ile daha fazla ve istenen şekilde ürün elde edilir.
7. Kalite bir yatırımdır: İşleri başta doğru yapmak, uzun vadede hatayı düzeltmekten daha ucuzdur.

Kalitenin tanımlanmasında kalitenin unsurları esas alınır. **Kalitenin temel unsurları;** (1) işlevsellik, (2) özellik, (3) güvenilirlik, (4) uygunluk, (5) estetiklik, (6) sağlamlık (dayanıklılık), (7) servis yapılabilme ve (8) algılanan kalite. Bazı ürünler bu boyutların tamamını bazıları ilgili birkaç tanesini kapsamaması istenir ve önemlilik sırası ürünlere göre değişir.

Sanayide, Kaizen denilen uygulamalarla, küçük küçük başarılar ve iyileştirmeler işleri mükemmelere ulaştırır. **Kaizen;** belirli bir zaman diliminde müşteri memnuniyetini artırma ve rekabette üstünlük için personel, süreç, zaman ve teknolojiye yavaş yavaş; fakat çok sayıda gelişimi ve maliyetlerde düşüşü ifade eder. Japonca, “**kai**” değişim, “**zen**” ise daha iyi anlamındadır.

#### **Kalitenin temel özellikleri:**

1. Kalite konusundaki gelişim “her duruma kusursuz uyum sağlayan” bir alana doğru sürekli ilerliyor.
2. Müşteri kim olduğuna bakılmadan kuruluştaki herkesin, her müşterinin ihtiyaçlarını karşılamak için yaptığı her şeydir.
3. Kalite, bir yaşam tarzı, herkesin hakkıdır.
4. Kalite, tüm beklentileri ilk defada, zamanında ve her defasında sıfır hata ile karşılayabilmedir.
5. Kalite, müşteri isteklerine ve ürün standartlarına uygunluktur.

Kalitede, mallara ilişkin yapılan tanımların özü “kullanıma uygunluk” olurken **hizmetlere** uyarlandığında, hizmet kalitesi, beklentiye uygunluk şeklinde ifade edilir.

İşletmelerin kaliteli ürün üretimi topyekûn kalite anlayışını kabul eder; bu kabul ancak toplam kalite yönetim sisteminin yerleşmesiyle mümkündür. Verimliliği arttırmak ve rekabette üstünlük için toplam kalite yönetimi gerekir. Toplam kalite ekip işidir; yalnız çalışan sadece toplar, ekip ile çalışan ise çarpar.

**Toplam kalite yönetimi;** müşterinin mevcut ve gelecekteki beklentilerini tam, ekonomik, zamanında karşılamak için çalışanların katılımı ile tüm faaliyetleri sürekli geliştirmeyi, iyileştirmeyi öngören, müşteri memnuniyetiyle uzun vadeli başarıyı hedefleyen üretici, müşteri ve toplumuna fayda sağlayan yönetim yaklaşımıdır. Toplam kalite yönetimi, “mükemmelliğe sistemli bir yaklaşımdır”; modern yönetim tarzını yakalamak ve bunu sağlamak için gerekli birtakım unsurları bulundurur.

#### **Toplam kalite yönetiminin temel unsurları:**

1. Üst yönetimin liderliği,
2. Müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti,
3. Sürekli gelişim ve iyileştirme (KAIZEN),
4. Tam katılım ve takım çalışması,
5. Çalışanların eğitimi ve hata önleme / sıfır hatadır.

Toplam kalite yönetimi uygulamalarının birçok amacı ve işletmeye sağlayacağı birçok fayda bulunmaktadır.

#### **Toplam kalite yönetiminin temel amaçları:**

1. İşletme faaliyetlerine tüm çalışanların aktif katılımını sağlayarak, iş birliğini gerçekleştirmek,
2. Sürekli gelişim ve iyileştirme alışkanlığını yerleştirmek,
3. Kalite bilincini oluşturarak müşteri tatmin ve sadakatini sağlamak,
4. Sıfır hataya yönelmek, hataları ortadan kaldırmak ve hata maliyetlerini minimize etmek,
5. İşletmenin belirlenen hedeflere ulaşmasını uyum içinde gerçekleştirmek,
6. Çalışanların moralini yükselterek, verimliliği arttırmak.

#### **Kalite ile ilgili kavramlar:**

**. Kalite Yönetim Sistemi:** Müşteri isteklerini sürekli karşılanmasını öngören kalite güvence sistemini kapsayan; kuruluşun etkinliğini sağlayan ve sürekli iyileştirme çalışmalarını destekleyen bir yönetim sistemidir.

**. Kalite Maliyeti:** Oluşabilecek hataları önlemek için yürütülen faaliyetler, planlı kalite muayeneleri ve üretim esnasında veya müşteriye teslimden sonra görülen hataların sonucu ortaya çıkan maliyetlerdir.

**. Kalite Kontrolü:** Tüketici isteklerini ekonomik şekilde karşılayıp memnuniyetini arttırmak için ürünün kalite niteliklerinin istenenlerle karşılaştırılarak sapmalar varsa düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlayan üretim yönetimi işlevidir.

**. Kalite Güvencesi:** Kalite yönetiminin, kalite şartlarının karşılanacağı konusunda güvence sağlamaya yönelik; müşterilere, kaliteli ürün üreten güvencesini veren tüm işletme birimlerinin kalite sağlama sistemlerini kurmaları ve belgelenmeleridir. Bu belge; işletmeyi gelişime teşvik, kalitede ulaştıkları aşamaları tescil, müşteri tatminine ve kurumun iyi bir imaj sahibi yapar.

Standartlar, kalite kontrolü, belgelendirme ve metroloji çalışmaları kaliteyi artırmada etkili araçlardır. Kalitenin, günümüz ekonomik şartlarında olmazsa olmaz bir niteliği gereği kuruluşlar, bazı harcamalara katlanarak bunu sağlamaya çalışırlar. İşletmeler, kalitenin getireceği pek çok avantajı göz önünü alarak kaliteye önem verirler ve yükleyeceği maliyetlere katlanırlar.

#### **İşletmelerin kaliteye önem verme nedenleri:**

1. Müşteri kalite istemektedir.
2. Kuruluşlar kaliteyi kârlılık olarak görmektedirler.
3. En iyi uygulamalar kuruluşlar tarafından takdir edilmektedir.
4. Kalite rekabetçiliği artırmaktadır.

İşletmeler, kalitenin faydalarını dikkate alarak kaliteye yönelik etkin tutum oluşturma, geliştirme ve uygulamalar yürütür.

**Kalitenin faydaları;** (1) müşteri memnuniyetinde artış, (2) pazar payının artması, (3) kâr miktarının artması, (4) çalışanlarda memnuniyet artışı ve (5) maliyetlerde azalma ve rekabet gücünde artış.

Hatalı ürün sonucu ortaya çıkan etkenlere **kalitesizlik riskleri** denir. Kalite ölçülerine dikkat edilmeden yapılan üretim sonucu oluşan riskler ülke ekonomisini, işletmeyi ve müşteriyi olumsuz etkiler.

**Kalitesizliğin riskleri;** (1) müşteri tatminsizliği, (2) pazar payının azalması, (3) kaynak israfı ve verimlilik azalması, (4) maliyet artışı ve (5) motivasyon kaybı.

**Ürünlerin kalite özelliklerini belirlemede etkili faktörler;** (1) müşteri talepleri, (2) rekabet durumu, (3) ürünlerin kullanılış amacı, (4) ürünlerin özellikleri ve (5) dağıtım, teslim, test ve muayene hizmetleri.

Kaliteye ulaşma ve sürekli geliştirilebilir nitelik taşıyan 2000'ler sonrası EFQM Mükemmellik Modeli benimsenmiştir. Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM-European Foundation For Quality Management)'na ait olan **EFQM Mükemmellik Modeli;** kuruluşların mükemmellik yolunda ilerleyip ilerlemediklerini ölçerek yönetim sistemlerini geliştirmeleri konusunda onlara yardımcı olan bir araç olarak kuruluşların kuvvetli yönlerini ve iyileştirmeye açık alanlarını görmelerini sağlayarak onları çözüm üretmeye teşvik eder. Modelin uygulanmasında; üst yönetimin liderliği, müşteri odaklılık, sürekli geliştirme, tam katılım ve takım çalışması, çalışanların eğitimi, hata önleme / sıfır hata, sürekli geliştirme ve iyileştirme gibi yedi temel unsuru kapsar.

Müşteriler, kurumların söylediklerinden ziyade davranışlarına ve ne yaptıklarına bakarken kendilerini sürekli geliştirirler. Bu sebeple dünyanın müşterisi; ürüne aç, fazla beklenti içinde olmayan, bulduğu üründen memnun olan ve fazla eleştirmeyen bir anlayışta iken günümüz müşterisi ise düşünce ve davranışı hızlı gelişen, daha fazla istek ve beklentili, nazlı olan bir yapıdadır.

#### **Yeni ürün geliştirmede global standartlar:**

1. İhracat ve ithalatta optimizasyonu sağlamak için tüm ilgili tarafların katkı ve iş birliğiyle teknik kurallar koyma, uygulama, uygunluk değerlendirme ve belgelendirme işlemleri olan dış ticarete standardizasyon işletme bünyesinde kurulmalıdır.

2. Global pazarlarda artan rekabetle mücadele için işletmeler en düşük giderle en yüksek kalitede ürün üretmek zorundalar.

3. Kuruluşlarda, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi (**OHSAS 18001**)'nin düzgün şekilde işlediğini belgelendirmek için İngiliz Standartları Enstitüsü (BSI)'nün hazırladığı ve Türk Standardı halini alan OHSAS 18001 (İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı) belgelendirme çalışmaları 2001'de başlatılmıştır.

4. Gelişen çevre bilinci işletmeleri çevre etiketi kullanmaya zorlamaktadır. Etkin bir çevre yönetimini düzenleyen **ISO 14000** serisi standardı, teknoloji transferi ve evrensel çevre yönetiminde işletmelere yol göstermektedir.

5. Gıda kökenli hastalıkların önüne geçebilmek ve tüketici sağlığını korumak için ürünlerde **HACCP** kullanımı zorunlu hale gelmiştir. Bu çeşit ürünlerin gerekli kontrollerini ilgili resmî kurumlar gerçekleştirmektedir.

6. **Codex Alimentarius (Gıda Kodu):** Komisyon onayından geçen bütün standartları ve üye ülkelerce derlenmiş tabloları kapsayan Codex Sistemi; dünya ticaretini geliştirme, kolaylaştırma ve global geçerliliği olan standartların harmonizasyonu ihtiyacının anlaşılmasıyla oluşturulmuştur. **Codex sisteminin amaçları;** (1) tüketici sağlığını korumak, (2) gıda ticaretinde uygulamaları doğru ve güvenli kılmak, (3) global alanda hükümetler dışı global kuruluşların yaptıkları tüm gıda standart çalışmalarını koordine etmek, (4) ilgili kuruluşlar yardımıyla belirlenen standart taslakları hazırlamada öncelikleri belirlemek ve (5) standartları, hükümetlerin kabulü sonrası dünya genelinde standart olarak bir Codex kodunda toplamak.

7. **ISO 9000** imalat ve hizmette kalite güvencesi için kurulmuş kapsamlı bir standartlar kümesi olarak; kalite yönetimi uygulamaları ile dünya ticaretini kolaylaştırmak için farklı birçok millî kalite standardını tek bir platformda birleştirmiştir.

8. Dış ticarete ürün standardı, kalitesi, gıda güvenliği için CE işareti, Helal Gıda, Kosher Belgesi aranan belge ve işaretlerdir:

1. **CE işareti "Conformite European" Avrupa Normlarına Uygunluk;** Bir ürünün Avrupa Birliği'nin sağlık, güvenlik, çevre ve tüketiciyi korumak için oluşturduğu, 'ürün direktifleri' gerekliliklerine uygunluğunu gösteren birlik işaretidir. CE işareti, taşımayan ürünler, AB'ye alınmadığı için AB iç pazarda serbest dolaşım sağlayan bir "Endüstriyel ürün pasaportu" olarak görülür. AB standardizasyon kuruluşları CEN ve CENELEC yayınladığı standartlara göre ürünün tanımı, riskleri, sahip olması gereken asgari güvenlik şartları ve uygunluk işlemleri ayrıntılı belirlenmiştir. Bir ürün, birlik ülkelerinde aynı özellikleri için aynı uygunluk değerlendirme işlemlerinden geçer; CE işareti alan ürün Avrupa ürün mevzuatına uygunluğunu gösterir. Türkiye 01.01.2004 itibarıyla iç pazarda kullanım zorunluluğu olan CE işareti, üretici garanti beyanı ve ürün pasaportu niteliğindedir. CE, imalatçının ürüne / ambalaja / ilgili dokümana yapıştırılan ve piyasada üreticinin sorumlu olduğu bir işarettir.



**2. Helal Gıda Belgesi (Helal Certificate):** Gıda maddelerinin, İslam ülkelerine ve Müslüman tüketicilerin yoğun olduğu ülkelere ihracatında hayvan kesimlerinin İslam Dini kurallarına uygun olduğunu, bir sakınca olmadığını ispatlayan belgedir. "Helal" kelimesi Arapça; kanuni, zararsız, meşru, geçerli, karşıtı "haram" ise kanuni olmayan, gayri meşru, geçersiz anlamındadır. Yiyecek ve tüketim maddeleri söz konusu olduğunda helal şartı, İslam dinine göre standart sınırdır.

**Helal Gıda;** İslami kurallar dâhilinde tüketilmesine izin verilen ve TS OIC / SMIIC 1: 2011 Helal Gıda Genel Kılavuzu standardında verilen kurallara uygun olan yiyecek ve içeceklerdir. Dini, ilmî, vicdani boyutu olan helal gıda faaliyetleri; temel değerlerin korunmasında önemli olup, çiftlikten sofraya uzanan ve piyasa denetimini de içine alan zincirin her halkasını sağlamlaştırmak için; ürünün hangi aşamalardan geçerek üretildiği, üretim ortamı, ürünün içeriği, nelerden oluştuğu, kaynağı, etiket-içerik tutarlılığını ortaya koymalı ve beklentileri karşılamalıdır. Helal Uygunluk Belgelendirmesi sağlıklı bir hayat için üreticinin ne ürettiğinin, tüketicinin de ne tükettiğinin farkına varmasını, kontrol mekanizmalarının çalışmasını, etiketlerdeki beyan ile gerçekteki içerik tutarlılığının ve analiz kabiliyetinin artmasını sağlamaktadır. Tüketicieye sunulan ürünlerdeki beyanların doğruluğu, ürünlerin kaynağında haram unsurlar (domuz, kan, leş, alkol içeriği, et ürünlerinde helal kesim) hakkında bilgi sağlar TSE, Diyanet İşleri Başkanlığı ile birlikte yürüttüğü belgelendirme süreci tüketici ve üretici için güven oluşturur.



Kaynak: <https://www.tse.org.tr/tr/icerikdetay/2358/6898/helal-belgelendirme-> (20.02.2017)

Helal sertifikalama; muteber, ehil ve tarafsız bir kurumun, söz konusu üretimi denetlemesini, helal standartlarla uygunluk içerisinde üretimin yapıldığını teyit etmesini ve buna bağlı olarak, onaylanmış bir belge vermesini kapsayan yöntemdir.

TSE, 14. 07.2011 tarihinden bu yana, İslam Ülkeleri Standardizasyon ve Metroloji Enstitüsü (SMIIC) tarafından yayınlanan TS OIC / SMIIC 1: 2011 Helal Gıda Genel Kılavuzu standardına göre Helal Uygunluk Belgelendirmesi yapmaktadır.

#### **Helal uygunluk belge çeşitleri:**

**a. Helal Uygunluk Belgesi:** TSE tarafından yürütülen Helal belgelendirmesi işlemleri neticesinde ürün ve hizmet için düzenlenen ve geçerlilik süresi 1 (bir) sene olan doküman.

**b. Helal Kesim Belgesi:** TSE tarafından kesimhaneler ve et parçalama tesislerinden elde edilen ürünler (Karkas, parçalanmış et ve sakatat) için belirli bir partiyi temsil etmek üzere düzenlenen doküman.

**c. Helal Parti Malı Uygunluk Belgesi:** TSE tarafından gıda ve kozmetik ürünleri kapsamında yürütülen Helal belgelendirme işlemleri neticesinde aynı ürün grubu içinde yer alan gıda veya kozmetik ürünleri için düzenlenen doküman.

**3. Kosher Belgesi (Kosher Certificate) "K":** Musevi dini mensuplarının yoğun olarak yaşadıkları ülkelere ihracatta istenilen bir belgedir. Musevi dini kuralları gereği (Yahudilik) Kosher (İbranice "uygun") belgesi; yenilmesi ve kullanılmasında dinen bir sakınca bulunmayan helal ürünlerdir. Bunları belirleyen kurallara kaşerut veya kaşrut kuralları denir. Üretimde tüm aşamaların ve kullanılan malzeme ve ekipmanların Musevi inançlarına uygunluğu din adamları (haham) tarafından yerinde kontrol edilir. Uygulama, donanım ve malzemede inançlarına aykırı durum yoksa Haham ürüne kosher belgesi verir. Musevilerde domuz eti ve türevleri yasağı gösteren kosher ibaresi Yahudi olmayanlar tarafından da dikkate alınan bir özelliktir.

Global pazarlara açılmak isteyen işletmeler standart ve kaliteli bir ürünle faaliyet göstermek, farklı ülkelerdeki istek ve ihtiyaçlar arası farklılıkların devamı sebebiyle global pazarlarda da yerel şekilde hareket etmeye zorlanmakta ve bu durumda uyarılma standart bir ürüne karşı çoğu işletme için zorunlu olmaktadır. Geniş Amerikan otomobilleri, dar ve virajlı Avrupa yollarında yeterli manevra kabiliyeti olmamasıyla satılamadığı için üreticiler Avrupa yol şartlarına göre otomobil üretirler.

Global pazarda artan rekabet, olabilecek en düşük giderle en yüksek kalitede ürün üretmek şartını da birlikte getirmektedir. Kalite bilincinin gelişmesi ve kalitenin önemli bir tercih sebebi olmasıyla, dış pazarlara daha kaliteli, uygun maliyette ve tüketici beğenilerine hitap edecek ürünler sunmalıdır.

#### **7.5.2. Marka Stratejisi**

İşletmeler, tüketici dikkatini ürünlerine çekme, tanınmasını sağlama ve satın almanın tekrarı için markayı kullanırlar.

Marka (brand), gerek "kalite", gerekse "dürüst bir çalışma" ve "iş hacmi" sembolü olarak hak sahibini tanıtan, tüketiciye ürün kaynağını gösteren bir kalite simgesi ve tanıtm aracıdır. **Marka;** bir işletmenin tüm varlıklarını temsil eden, benzer mal ve hizmetlerini diğer işletmelerin mal ve hizmetlerinden farklı kılmak için kullanılan tüm ayırt edici işaretlerdir. Kişi ismi, sözcük, şekil, harf, sayı, ses, renk ve ambalaj gibi çizimle görüntülenebilen veya benzer şekilde ifade edilebilen, baskı yoluyla yayımlanıp çoğaltılabilen her tür işaretlerdir. **Marka;** bir satıcı veya satıcı grubunun mal ve hizmetlerini tanımlamayı ve rakiplerinden ayırtmayı hedefleyen bir isim, bir terim, işaret, sembol veya tasarımdır (ABD Pazarlama Derneği). **Marka Pazarlaması** (brand marketing) ise markanın halkın gözündeki algısını şekillendirme, hikâye anlatıcılığı, itibar geliştirme, mizah ve ilham aracılığıyla hedef kitle ile duygusal bağ kuran bir pazarlama stratejisidir.

Dünyanın gelişimiyle iletişim ve seyahatin artması, tüketicilerin beklenti, tercih, zevk ve ihtiyaçlarının, uzun vade de davranışlarının değişmesine yol açmıştır. Ancak ülkelerin sosyal ve demokratik yapıları ile kişi başına düşen millî gelir, tüketim, markalara bağlılık dereceleri, zevkler ve anlayış açısından, tam anlamıyla bir uluslararası tüketicinin varlığı görülemez.

**"Pazarlama, marka oluşturmaktır"** sözüyle pazarlama başta olarak işletmenin tüm işlevleri marka inşa etme sürecine

katkı sunmaktadır. Bütün işletme pazarlama bölümü olursa, tüm işletme marka yönetimi bölümü olmuş demektir. **Marka oluşturma**; marka imajı ve ismi ile ürünlere kimlik kazandırmaya yönelik çabalaradır. Marka, ürün ile müşteri arasındaki ilişkiyi ima eder, müşterinin beklediği bir dizi hizmeti ve kaliteyi akla getirir. Markaya bağlılık, müşteri beklentilerini yerine getirerek, daha da iyisi onları aşarak oluşturulur. **Dünya markası** ise bir kuruluşun ürünlerini tanımlamak ve rakiplerinden ayırmak için bir isim, kavram, işaret, sembol ve tasarım veya bunların değişik bileşenlerini dünya çapında kullanmadır. Günümüzde ürünler iyi bir markalama ile satılabileceği için işletmeler marka oluşturma ve markalamaya önem verirler. “Hiç kimse hiçbir şey satmaz ise hiçbir şey olmaz” sloganı yerini; “Kimse bir şey markalamaz ise hiçbir şey olmaz” anlayışına bıraktı. Marka bir vaattir, kâr sağlayacak şekilde benzersiz bir fayda beyanı veya salt rekabetten daha iyi bir şekilde tüketicileri hedefleyen bir tekliftir.

Toplumlar arası kültür farklılıkları sebebiyle girilmesi planlanan her yabancı ülkede düşünülen marka ile ilgili; kolay okunabilir, söyleniş rahatlığı, akılda kalıcılığı, anlamı, sesi, şekli o ülkenin kültürüne uygunluğu, ambalajı ve ürünü rakiplerden farklılaştırıp özelliklerini vurgulayabilecek gibi hususlar netleştirilir. Ülkenin kanunlarına göre gerekli yerlere başvurarak, marka tescil ettirilmeli ve tescil tarihinden belli bir süre içinde de kullanılmalıdır. Eğer ihraç edilecek ürün yeni bir ürün niteliğindeyse ayrıca patenti de alınmalıdır. Ürünün kullanımı değil de dizaynı orijinal özellikte ise sanayi tasarımı tescil ettirilmelidir.

#### **Marka ile ilgili kavramlar:**

**1. Patent:** Bir fikir mahsulü, sanayide uygulama alanı olan, işlenmesi konusunda sahibine, belli bir zaman hak temini için ilgili mevzuatın dünyada öngördüğü hüküm ve şartlara uygun, devletçe verilen ve korunan bir hakkı gösteren belgedir.

**2. Faydalı Model:** Kimyevi maddeler ve üretim usulleri hariç, patentleşebilir ölçülerden yenilik ve sanayiye uygulanabilirlik kriterini sağlayan bütün ürünler için verilen 10 yıl süreyle buluş konusu ürünü üretme ve pazarlama hakkını sağlayan belgedir.

**3. Tasarım:** Bir hedefe yönelik olarak bir ürünün tamamının veya bir parçasının çizgi, şekil, renk, biçim, doku, malzemenin esnekliği veya süslemesi gibi insan duyu ile algılanabilen muhtelif unsur ve özelliklerin oluşturduğu görünümdür.

**4. Coğrafi İşaret:** Belirgin bir niteliği, ünü veya diğer özellikleri itibarıyla kökenin bulunduğu bir yöre, alan, bölge veya ülke ile özdeşleşmiş bir ürünü gösteren isim veya işaretlerdir. Ürünün kalitesi, geleneksel üretim metodu ve coğrafi kaynağı arasında kurulan sıkı bağı simgeleyen ve bir güvence olan coğrafi işaretler; menşe ismi ve mahreç işareti olarak ikiye ayrılır:

a. Menşe İsmi: Coğrafi işaret korumasına konu edilen ürünün üretimi, işlenmesi ve diğer işlemlerinin tamamı, sınırları belirlenmiş coğrafi alanda gerçekleşmek mecburiyetindeki ürünlerin coğrafi işaretleridir. Ürün ait olduğu coğrafi bölge haricinde üretilemez. Eskişehir Lüleataşı, Erzincan Tulum Peyniri, Malatya Kayısı, Elâzığ Öküzgözü Üzümlü, Malatya Kayısı gibi.

b. Mahreç İşareti: Ürünün üretimi, işlenmesi ve diğer işlemlerinden en az birisi, sınırları belirlenmiş coğrafi alanda gerçekleşmek zorunda olduğu ürünlerin coğrafi işaretleridir. Ürün özelliklerinden en az birisi o yöreden kaynaklanması şartıyla, yöre dışında üretimi de mümkündür. Isparta Halısı, Siirt Battaniyesi, Adana Kebabı, Çorum Leblebisi, Afyon Sucuğu gibi.

**5. Fikri Mülkiyet:** Telif hakları veya fikri haklar; bir kişi veya kuruluşun bir eser üzerinde sahip olunabileceği maddi ve manevi haklardır. Fikri mülkiyet, bir kişiye veya kuruluşa ait olan bir fikir ürünüdür.

**6. Lisans:** Herhangi bir şeyi yapmak, imal etmek veya kullanmak üzere verilen izin, imtiyazdır. Sertifika, izin belgesi ve ruhsat olarak da ifade edilen lisans yoluyla yapılan ticaret giderek gelişmektedir.

**7. Royalti:** Herhangi bir şeyin (marka sermayesi güçlü ürünlerin) sahibine, buluşçusuna, yazarına vb ait bir hakka bağlı olarak ticaret (iş) yapanların hak sahibine kazançlarından (satışlarından) ödedikleri paydır.

**8. Logotype:** Bir marka veya kuruluş ismini içeren harf tasarımlarında semboller içeren resim ve yazı içeriğidir. Logotype, amblem ve logo olmadan sadece marka isminin tipografi ile çizilip kullanılmasıdır.

Markayı aktif bir pazarlama değişkeni olarak kullanmak isteyen işletmeler, markalama ile ilgili etkili bir siyaset oluştururlar. İşletmeler; aile markası, marka genişleme ve çoklu markalama stratejisi olarak genelde üç ayrı strateji belirleyebilmektedirler.

#### **Markalama stratejileri:**

**1. Aile Markası Stratejisi:** Bir aile markası, ürünle ilişkili muhtelif tanımlamaların tek bir marka altında toplanmasıdır. İşletme, pazara sunduğu yeni ürünü aile markası kullanırsa hem tüketicilere hem de dağıtım kanallarına aile markasıyla sunar.

**2. Marka Genişletme Stratejisi:** Başarılı bir marka ismi, mevcut ürünlerde yapılan değişiklik veya yeni ürünleri lanse etmek için kullanılmaktadır. Farklı kesimlere ulaşmak için aynı üründen birden fazla tip satmak istediğinde ayrı markalar kullanır.

**3. Çoklu Markalama Stratejisi:** Rekabetçi markalama stratejisi olarak da ifade edilen çoklu markalama stratejisi; satıcının aynı ürün kategorisinde iki veya daha fazla marka geliştirmesi demektir.

İşletmeler, mal veya hizmetlerini iyi bir markalama ile satılabileceğini bildikleri için tüm pazarlama faaliyetleri ile bir marka oluştururlar. Marka üzerine yapılan harcamalar, markaya bir değer katar. **Marka değeri (brand value)**; bir marka satıldığında veya ikame edildiğinde elde edilen finansal değerdir.

Markayı seçtikten sonra korumak gerekir. Her ülkenin kanunlarına göre gerekli yerlere başvurarak, marka tescil ettirilerek korunmalıdır. İhraç edilecek ürün yeni bir ürün ise ayrıca patenti alınır, ürünün kullanımı değil de dizaynı (tasarım) orijinal özellikte ise sanayi tasarımı tescil ettirilmelidir.

**Marka tescili**; markaya tam koruma sağlar ve marka sahibinin haklarını koruma altına alır. Tescil edilen markanın koruma süresi müracaat edildiği tarihten itibaren **10 yıldır**. Her on sene sonu marka sahibi Türk Patent Enstitüsü'ne başvurarak yenileme harcını yatırarak markasını 10 yıl daha koruma altına alabilir. Bu tescil yalnız Türkiye sınırları içinde koruma sağlar. Markanın diğer ülkelerde de korunması için o ülkelerde de tescil ettirilmesi gerekir. Yurt dışında Madrid Protokolü kapsamında yapılacak bir müracaatla üye olan ülkelerden birkaçında marka tescil ettirilebilir.

Türkiye dışındaki bir ülkede marka tescil ettirmek için öncelikle marka tescili yapılacak ülkenin **Paris Sözleşmesi** yahut **Dünya Ticaret Organizasyonu Kuruluş Anlaşması**'na üye olması, bu anlaşmaları kabul etmemiş olmakla birlikte karşılıklılık prensibi uyarınca Türkiye Cumhuriyeti uyruğundaki kişileri kanunen veya fiilen marka koruması tanınmış veya tanıdığı yazılı olarak bildirmiş olması gerekir. Karşılıklılık iki ülke arasındaki ikili anlaşma ile hukuken sağlanabileceği gibi bir hukuki metin olmamakla birlikte fiili uygulama ile de tesis edilmiş olabilir.

Marka, tescil edildiği ülkeye münhasırdır ve bir marka, tescil ettirileceği ülkenin kanun ve kurallarına uygun olarak tescil ettirilebilir. AB'ye üye ülkeler, bu sisteme çözüm olmak üzere, malların ve hizmetlerin AB serbest dolaşımı da göz önüne alarak tek bir tescille tüm Avrupa Topluluğu Devletlerinde koruma sağlayabilmek için Topluluk Markası CTM'yi kabul etmişlerdir.

Avrupa Birliği ülkelerinin tamamı için geçerli olan, Topluluk Markası tescili İspanya'nın Alicante şehrinde kurulan Topluluk Marka Ofisi'nde yapılmaktadır.

**Global başvuru;** Madrid Protokolü'ne taraf olan bir ülkede gerçek ve etkin sınai veya ticari bir kuruluşu olan veya o ülkede yerleşik olan veya o ülkenin tabiiyetinde olan bir gerçek veya tüzel kişi tarafından yapılabilir. Global tescilin sağlanabilmesi için öncelikle ilgili menşe ofiste tescilli bir markanın veya başvurunun bulunması zorunludur ve bu tescilde veya başvuruda eşya listesinin genişletilmesi mümkün değildir. Bu tescil işlemi, **Dünya Fikri Haklar Organizasyonu (WIPO)** bünyesinde yürütülmektedir. Marka, menşe ofis tarafından tescil edildikten veya tescil için başvuru yapıldıktan sonra, marka sahibi koruma istediği anlaşmaya katılmış ülkelere başvuru yapılabilir. Her ülkenin **WIPO'** ya belirttiği inceleme süresi **12 veya 18 aydır**. Bu süre dolunca, markanın tescil edilip edilmediğini öğrenmek mümkündür. Her ülkenin ofisleri kararlarını belirtilen süre dâhilinde, WIPO'ya bildirmektedir.

Uluslararası marka tescilinin koruma süresi **on yıldır**. Global Büro, marka sahibine veya vekilin global koruma süresinin bitiminden önceki **altı ay** içinde bir hatırlatma yaparak sürenin bitmekte olduğunu bildirir.

### 7.5.3. İç ve Dış Ambalaj Stratejisi

Ambalajın işlevi, içindeki ürünü koruyup bozulma, ezilme, bulaşma ve dış etkenlerden zarar görmesine mâni değildir.

Ürün tüketicisine doğrudan ancak ambalajının aracılığı ile seslenir. Bu sebeple, tüketici ürünü tanıması ve üreticinin ürünü tanıması ambalaj yoluyla daha kolay gerçekleşir. Ürünün kendisinin veya ambalajının belli bir dış pazara uygun bir şekilde tasarımı için bir uzman tasarım (çizim) işletmesi kullanılabilir.

**İç ambalaj;** ürünün ilk üzerine geçirilen ambalajdır ve dış ambalajı ile sarrılarak daha dayanıklı ve korumalı hale getirilir.

Bilhassa, ihracat ürünleri gemi ile sevk edilirken farklı darbe ve baskılardan koruyacak sağlam bir ambalaja ihtiyaç duyulur.

#### Ürünün sevkiyatında karşılaşılan zorluklar:

1. Rutubet,
2. Hor yükleme boşaltma,
3. İstifleme,
4. Çalınma.

Uçakla sevkiyatın getirdiği basınç ve ısı kaybı gibi zorlukları bertaraf edecek korumalı ve sağlamlıkta olmalıdır. Ayrıca ihracatta dış ambalajın doğru ve yeterli şekilde işaretlenmesi ve etiketlenmesi gerekir.

**Dış ambalaj tasarımında dikkate alınacak hususlar;** (1) temel bilgiler, (2) gönderen ve alıcı ülke, (3) ikinci bilgiler, (4) yükleme ve boşaltma talimatı bilgileridir.

Dış ambalajda ürünün ihraç edildiği ilgili ülke dilinde gerekli hususlar dikkate alınmalıdır.

### 7.3.4. Ürün Hayat Seyri Stratejisi

İşletme, global pazarlama stratejisini seçmeden önce gereken piyasa ve ürün araştırmaları olan; ürünün hayat seyri, pazar bölümlendirme ve pazar seçimi gibi alt konular araştırılır. **Global pazarlama stratejisi;** dünya çapında birçok farklı bölgedeki ülkeleri kapsayan ve bir işletmenin bu ülkelerdeki pazarlama çabalarını koordine etmeyi amaçlayan stratejidir.

Pazarlama ortam ve şartları hızla değiştiği için ürünlerin çok gözde olduğu veya ilginin azaldığı dönemler vardır. Ürün hayat seyri; tasarlanıp piyasaya sunumundan itibaren hızı ve süresi her ürün için farklıdır. **Ürün hayat seyri;** bir ürünün satış ve kârlılık tarihçesinde gözlemlenen; geliştirme, giriş, büyüme, olgunluk, düşüş ve ölüm olarak altı dönemdir. Bir ürünün piyasada ne kadar süre kalabileceğini belirten ürün hayat seyri kullanışlı bir araç olarak; üretici, pazarlamacı ve tüketiciyi ilgilendirir.

#### Ürün hayat seyri:

**1. Geliştirme dönemi:** Ürünün ilk üretildiği, pazar potansiyellerinin tespit edildiği, pazarlama planlarının düzenlenmesi, ürün geliştirme, tanıtım, reklam ve diğer faaliyetlerle ürüne en çok masrafın yapıldığı dönemdir.

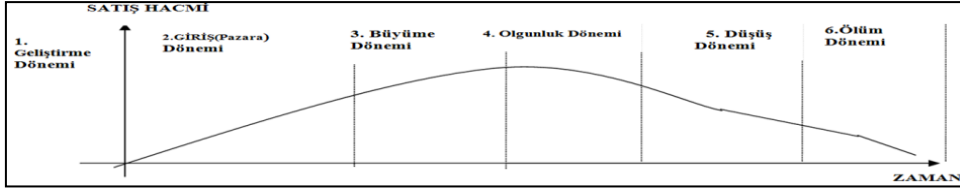
**2. Pazara giriş dönemi:** Ürün, kalite kontrolünden geçtikten sonra tüketiciye satılması için satışa arz edilir. Ürünün pazara arzı, pazarlama planlamasının uygulanması ürünün fiyatı, tanıtımı ve fiziki dağıtımıyla ilgili bu aşamada tanıtım faaliyeti ürünün pazarda tutunabilmesi için önemlidir. Geniş bir dağıtım için reklam ve tanıtım faaliyetleriyle tüketiciler ürün ile ilgili bilgilendirilir ve bu duruma bağlı olarak satışlar da yavaş yavaş artar.

**3. Büyüme dönemi:** Satışların artmaya başladığı, ürünün kâra geçiş, başa başnoktasına ulaşması ve sabit masrafları karşılayacak düzeye gelmesidir. Dönem sonuna doğru ürünün kârda bir yükselme olur. Dağıtımı genişletme kararı alınır.

**4. Olgunluk dönemi:** Ürünün satışları en yükseğe çıkar, büyük üretim maliyetleri düşürür, kârlılık en yüksek düzeye çıkarır. Dönem ortalarında satış eğrisi maksimuma çıkar, maliyet eğrisi minimuma iner, ürün farklılaştırma ile ömrü uzatılmaya çalışılır.

**5. Düşüş dönemi:** Tüketicilerin istek ve zevklerinin değişimi, rakip ürünlerin pazara girişiyle satışlar azalır. Yoğun

reklamla satış miktarları korunabilir. Bu, birim maliyeti yükseltip kârlılığı azaltır. Dönemi uzatma; yenileme ve farklılaştırma ile olur.



Şekil 7-1: Ürün Hayat Seyri

**6. Ölüm dönemi:** Ürünün hayat seyrindeki son devresi olan ölüm döneminde ürün satışlarının iyice düştüğü ve ürünün değişir maliyetlerini bile karşılayamadığı durumdur. Bu dönemde ürünlerin satıştan kaldırılması gerekir. Bir ürün olgunluk döneminden çıkıp düşme dönemine girdiğinde ürün farklılaştırılması ile beraber yeni ürün planlamasına da gidilmesi şarttır.

Gelir, gider ve kâr durumu her dönem için farklıdır. Tüketicilerin yarısından çoğu, ürünü büyüme ve olgunluk döneminde tanır ve benimser. Ürünler arasındaki fark, yaşam şekillerinde değil, sürelerindedir. Ürün hayat denemi ihracatçı işletme için ürünün içinde bulunduğu aşama pazardan pazara değişebilir olmasından dolayı çok önemlidir.

Tüketicilerin çoğu, ürünü büyüme ve olgunluk döneminde tanır, ürün kalitesini, servis kolaylıklarını, benzer ürünlerden farkını, markaya sağlanmış olan kimlik yardımıyla anlarlar. Elektronik bilgi sistemleri, iş süreçlerini kısaltarak zaman ve emek kayıplarını azaltıp maliyetleri düşürmesiyle ürünlerin hayat sürelerini uzatmasına katkı sunmaktadır.

### 7.5.5. Pazar Seçimi ve Pazar Bölümlendirme Stratejisi

İşletme, pazar fırsat analizi sonucu kaynaklarını en etkin kullanabileceği pazar bölümlerini belirlemeli ve ürünler için bu bölümlerden kendisine hedef pazar seçmelidir. Hedef pazarı iyi tanımak etkin pazarlama stratejisi geliştirilmesine ışık tutar.

**Hedef pazar;** işletmenin hitap ederek çekmek istediği nispeten homojen (benzer) müşteriye ifade eder. **Hedef pazar seçimi;** ise (hedef pazar seçimi + pazarlama karışımının geliştirilmesi)'den oluşan pazarlama stratejisinin bir parçasıdır. Pazarlama stratejisi, bir işletmenin bir pazarda ne yapacağına ilişkin kaba resmidir.

#### Hedef pazarın seçiminde dikkat edilecek konular:

1. İşletmenin sahip olduğu kaynakları,
2. Mal veya hizmetin özellikleri,
3. Mal veya hizmetin hayat eğrisindeki yeri,
4. Pazarın yapısı,
5. Rekabet durumudur.

Hedef pazarı seçmek, belirlemek, bölümlendirmek isteyen bir işletme pazarlar içinde bir seçim yapmalıdır. Ülkelerin farklı ekonomik ve sosyal yapıları pazar farklılıklarını da beraberinde getirir. Bu sebeple pazarlamacı hedef pazarları gelişigüzel değil, belli kriter veya değışkene bağlı olarak pazarları bölümlenmeli ve ürünlerinin başarı şansının en çok olduğu bölümleri ve ülkeleri hedef pazar olarak seçmelidir. Bir işletmenin, tüm pazarlara ürünlerini kârlı bir şekilde sunabilmesi beklenemez. Bu dünyada sadece birkaç işletmenin başarabildiği bir durumdur ve uzun süreli bir çabanın sonucunda ulaşılabilir.

Pazar, bazen bir ülke, bir ülke grubu, bir ülke içinde bir bölge, bazen belli bir ülkedeki tüketici veya endüstriyel kullanıcıların bir bölümü anlamına gelebileceği gibi birçok ülkede aynı anda bulunan birbirine benzer tüketiciler anlamına da gelir.

**Pazar bölümlenme;** ihtiyaç farklılıkları çerçevesinde, bir pazarı benzer özellikler taşıyan tüketici gruplarına veya Pazar bölümlerine ayırma ve işletmenin hizmet verebileceği en uygun grubu seçme olarak ifade edilir. Nispi olarak homojen ihtiyaç sahiplerinin ayrı ayrı gruplar olarak ele alınması, heterojen bir bütün pazarın nispeten benzer ürünlere ihtiyaç duyan tüketici gruplarına veya pazar bölümlerine ayırmadır.

Pazarı bölümlendirme, pazarlama harcamalarının pazarın kârlılık potansiyeli en yüksek bölümüne yöneltilmesini sağlar.

#### Pazarı bölümlenmenin faydaları:

1. İşletmenin daha bilinçli ve etkili olması sağlanır.
2. Yeni pazar fırsatları elde edilir.
3. Pazar bölümünün ihtiyaçları ve istekleri daha iyi belirlenir.
4. Şiddetli rekabetten uzaklaşılır.

Böl ve tatmin et stratejisi ile her bir bölüm için farklı bir pazarlama bileşimi oluşturulur. Pazarı bölümlenme, bir işletmenin tüm dünyaya tek bir siyaset ile hizmet veremeyeceği gerçeğine dayanır. Ülkeler arası farklılıklar, işletme pazarlama stratejisini, girmeyi karar verdiği ülkelere göre hazırlar ve gelecekte yeni ülkelere girerken ilk girdiği ülkelerde elde ettiği tecrübeleri kullanır.

#### Pazar bölümlendirmede dikkat edilecek hususlar:

1. Pazar bölümü kolayca ölçülebilir değışkenlerle belirlenebilmelidir.
2. Ölçülerek belirlenmiş olan pazar bölümü işletme açısından yeterli büyüklükte olmalıdır.
3. Belirlenmiş pazar bölümü ulaşılabilir olmalıdır.

Pazar seçiminde; aynı anda birçok pazara mı yönelmeli yoksa global pazarlama çalışmalarını bir veya birkaç pazara mı yönelmeli şeklinde iki durum ve seçenek söz konusudur. Bu seçeneklerden, stratejilerden birincisi **yaygınlaşma** ikincisi ise **yoğunlaşma**dır. Burada bir pazara yönelme yoğunlaşmayı, birkaç pazara yönelme ise yaygınlaşmayı ifade etmektedir.

Pazarları bölümlenmenin nasıl yapılacağı konusu temel bir meseledir. Tüm pazarlamacılar dünya pazarlarını bölümlerler.

## **Pazarlama bölümünü organize etme yöntemleri:**

**1. İşlev Temeline Göre Organizasyon:** Satış, reklam, pazarlama araştırması, ürün planlama vb. tüm pazarlama işleri ayrı bir işlev olarak düzenlenir. Kendi içinde bölümlenme ile her bölüm bir uzmana verilerek yöneticisi, tüm bu faaliyetleri yönetir ve düzenler. Basit bir organizasyon şeklidir.

**2. Ürün Temeline Göre Organizasyon:** Çeşitli veya değişik markalı ürün pazarlamada değişik özel çabayı gerektirmesi sebebiyle ürün temelli organizasyona gider. Her ürün veya ürün grubuna göre ayrı ve kendi kendine yeterli birimler kurulur.

**3. Pazara Yönelik Organizasyon:** Çok çeşitli pazar bölümlerine ürün satmak isteyen işletmeler; pazardaki farklı tüketici kesimlerine onların yapılarına göre bir pazarlama organizasyonuna yönelir.

**4. Bölge Temeline Dayalı Organizasyon:** Coğrafi yapıya bağlı organizasyonunun temel felsefesi ürün türü ve hitap edilen pazarın karmaşık hale gelmesi, aralarındaki farkların artmasıyla buna uygun yapı geliştirmektir.

**5. Karma Organizasyon:** İşletmeler ihtiyaçlarına bağlı olarak birden fazla bölümlendirme sistemini aynı anda kullanabilirler. Kullanılacak bölümlendirme sistemi işletmenin hedefine varma ve koordinasyon sağlamasını kolaylaştırması için birden fazla bölümlere ayırma sistemi uygulayabilir. Her bölümlenme sisteminin kuvvetli ve zayıf yönü dolayısıyla; işletme bir bölümlenme sisteminin üstünlüğü ile diğerinin mahzurlarını dengeleyebilir. Bazen işletmeler tek bir bölümlenme sistemi ile başlayan yapı büyüme gerçekleştiğinde diğer bölümlenme sistemleri de uygulanarak karma sisteme dönüşebilmektedir.

Yurt dışına açılmak isteyen bir işletme **birinci aşamada**, kendi ürünü için ülkeleri sınıflandıracığı bir kriter belirlerler. **Sonra** ülkeleri orta özelliklere sahip homojen bölümlere ayırır, **üçüncü olarak**, her bölüme en etkin şekilde nasıl hizmet verebileceğini belirler ve **dördüncü adımda**, kaynaklarını ihtiyaçlarına en iyi şekilde uydurabileceği pazar bölümünü seçmelidir.

Hedef pazar belirlenirken; dış pazarda başarılı olmak için hedef alınan müşteri gruplarını belirleyip bunlara nasıl etkili ulaşılacağı planlanmalıdır. Global pazarlar belirli ölçülere göre bölümlenirse farklı tüketici grupları ile daha etkin çalışılabilir.

### **Global pazar seçiminde temel yaklaşımlar:**

1. Az sayıda ülkede birkaç pazar bölümüne yönelmek.
2. Az sayıda ülkede birçok pazar bölümünü hedef almak.
3. Birçok ülkede bir pazar bölümüne girmek.
4. Birçok ülkede birçok pazar bölümünü hedef almak.

Global pazarları bölümlendirirken ülkenin coğrafyasını ve demografik yapısını, ülke vatandaşlarının yaşam şeklini ve ürün kullanım alışkanlıkları göz önüne alınmalıdır. Bu işlem sonrasında en kârlı ve çekici görünen bir veya birkaç bölümü hedef pazar olarak seçebilir ve ihracat işlemi bu bölümlerde yoğunlaştırılabilir.

### **Global pazarları bölümlenmede kullanılan değişkenler:**

1. Ekonomik temele göre bölümlenme,
2. Coğrafi temele göre bölümlenme,
3. Ülkelerarası bölümlenme,
4. Din temeline göre bölümlenme,
5. Siyasi temele göre bölümlenme,
6. Davranış temeline göre bölümlenme,
7. Ülke içi bölümlenme,
8. Kalitesi temeline göre bölümlenme,
9. Nüfus büyüklüğü temeline göre bölümlenme.

Seçilen stratejiye göre işletmenin pazarlama için seferber edeceği belirli kaynakların kullanım şekli değişecektir. Kaynaklar çok ülke arasında paylaşıldığında her pazara düşen bütçe küçüldüğünden reklâm satış teşvik gibi çalışmalar düşük düzeyde kalır. Kaynaklar az sayıda pazara yönettildiğinde gerekli pazarlama harcamalarını yaparak başarılı sonuçlar alınabilir.

İşletme, hedef pazarı belirleyip seçtikten ve bölümlendirdikten sonra bu pazara uygun pazarlama karmasını geliştirmelidir.

### **7.5.6. Fiyatlama Stratejileri**

Piyasaya yeni bir ürün sunan işletme, ilk olarak ürünü etkili bir şekilde konumlandırıp ürün için etkili bir fiyat belirler.

Yeni bir ürünü ilk olarak pazara sunan bir işletmenin kullanabileceği; pazarın kaymağını alma ve pazara nüfuz etmek olarak temel iki fiyatlama yöntemi vardır. Fiyatlama işletme kârlılığını önemli miktarda etkileyen hassas bir konudur.

**Fiyat;** bir mal, hizmetin veya fikrin satın alınması veya kullanılması karşılığında talep edilen para veya benzeri değerlerdir. **Fiyatlama** ise işletmenin gayelerine ulaşabilmesi için ürün fiyatının belirlenmesi ve yönetilmesi işlemidir.

Fiyatlamada; ürün maliyeti, fiyatlama beklentisi, dağıtım kanalının durumu gibi işletme içi nedenler ile ürün niteliği, sektörün durumu, piyasadaki mevcut arz ve talep, tüketici davranışları, kanuni, teknolojik ve çevreye dair düzenlemeler olan dış etkenler rol oynar. Tüketici ödediği paraya mukabil fiyatı uygun görür ve ürünü satın alır. Belirlenen fiyat düzeyi yanında, fiyat indirimi, kredili satış, taksitli satış veya diğer ödeme kolaylıkları fiyatla beraber düşünülmesi gereken hususlardır. İşletmeler farklı nedenlerle aynı ürüne farklı fiyat koyarlar. En pahalı ürün, her zaman en kaliteli ürün olmadığı için tüketiciler ürün özellikleri konusunda yeterli bilgi elde ederek fiyatları dikkatle karşılaştırmalıdır.

### **Fiyatlama hedefleri:**

1. Kârı yükseltmek,
2. Hedef kârlılık düzeyine ulaşmak,

3. Talep değişkenliğinden faydalanmak,
4. Satış gelirlerini yükseltmek,
5. Fiyatlarda istikrar sağlamak,
6. Pazar payını korumak.

Fiyatlama, müşterilerin satın alma kararında etkili rol oynayan faktörlerden olması sebebiyle üzerinde durulan konudur. Fiyatlama hem ürün hem markanın müşterinin gözündeki imajını belirleyebiliyor, ürüne ve sunduklarına dair bir fikir vermeyi kolaylaştırıyor. Rekabette de dinamikleri değiştirmeyi sağlayan ürün fiyatlama konusunda dikkatli bir çalışma yürütmeyi gerektiriyor. Global pazarlamada fiyat belirlemede ve fiyatlama politikasını etkileyen birçok etken bulunmaktadır.

**Global pazarlamada fiyatlamaya etki eden faktörler;** (1) ürün maliyeti, (2) pazar şartları, arz ve talep, (3) rekabet yapısı ve piyasanın işleyişi, (4) dağıtım yapısı ve kanalları, (5) hükümet politikaları ve kanuni zorluklar, (6) döviz kuru ve pariteler ve (7) işletme amaçlarıdır.

Üretici işletmelerin ürün ortaya koymak için katlanmış olduğu fedakârlıkların toplamı üretim maliyetini oluşturur, bu maliyet üretilen ürün miktarına bölündüğünde birim maliyet belirlenir. Global pazarlar için ürün fiyatlamada belirli bir süreç izlenir.

#### **Global pazarlamada fiyatlama süreci:**

1. Talep tahmini,
2. Rakip tepkilerini ölçme,
3. Pazar payını belirleme,
4. Fiyatlama stratejisini seçme,
5. Pazarlama politikalarını değerleme,
6. Fiyatın seçimidir.

İşletmelerin fiyatlama konusunda karşılaştıkları farklı zorluklara millî sınırlar açılıp dış pazarlara girildiğinde yenileri eklenir ve fiyatlama kararları daha zorlaşır. Bu sebeple, fiyatlamada üzerinde durulması gereken birçok husus vardır.

#### **Fiyatlamada dikkat edilecek hususlar:**

1. Fiyat, talebi ve dolayısı ile satışları etkilemek için kullanılan bir araç olması sebebiyle dikkat edilmelidir.
2. Fiyat oluşturmada belli bir ölçüye kadar esneklik söz konusu olur.
3. Fiyat kararları maliyetlerdeki değişim etkilidir.
4. Fiyatlamada rakiplerin hareketleri, rekabetin şiddeti ve kullanılan pazarlama stratejisi etkili olur.
5. Fiyat oluşturmada tüketicilerin kültür, sosyal ve ekonomik özellikleri ile alışkanlıkları da önem taşır.
6. Dağıtım kanallarının kısıtlılığı veya uzunluğu fiyatı belirlemede önemli olmaktadır.
7. Yanlış bir fiyat kararı ciddi zararlara sebep olabilir.
8. Fiyat oluşturmada her daim evrensel bir doğru ve geçerli yol bulunmamaktadır.

Sıralanan bu ve buna benzer nedenlerle global pazarlamada, fiyatlama kararları çok daha fazla bilgi ve tecrübeyi gerektirir.

Ekonominin düzen içinde yürütülmesini ifade eden ekonomik istikrar; fiyat ve finansal istikrara bağlıdır. Ürün fiyatlarını etkilemek için dezenformasyon (yanlış bilgi) spekülasyon (vurgun), manipülasyon (aldatma), stokçuluk, haksız rekabet, yanıltıcı reklam, tüketici mecburiyetini kötüye kullanmak ve fahiş fiyatlama fırsatçılığı önlenmelidir. Devlet, toplum tercihlerine uygun üretimi sağlamak, fiyatları makul düzeyde tutmak ve temel ihtiyaçların karşılanabilmesi için piyasa mekanizmasına dozununda müdahale ile ürün fiyat dijital takip sistemi gibi düzeltici tedbirler alır. Kapitalizmin patronları, istedikleri zaman müdahale ettikleri liberal ekonomiye, piyasa istikrarını bozacağı gerekçesiyle diğer ülkelerin müdahalesini istemezler.

Konuya sistemli bir yaklaşım yapılmadıkça başarılı fiyatlama kararları kesinlikle verilmez. Tüm pazarlama kararlarında olduğu gibi fiyatlamada da başarılı bir karar, işletmeyi belirlene hedeflere ulaştıran karardır.

#### **Global pazarlamada fiyatlama yöntemleri:**

**1. Rekabete göre dış pazar fiyatı belirlemek:** Pazar odaklı fiyatlama da denilen rekabete dayalı fiyatlama, tüketici talebi ve işletme maliyetlerini göz önünde bulundurmamak yerine fiyatları bir rakibin fiyatlarına dayandırmayı içerir. Bu yöntem aynı zamanda hedef pazarı da dikkate alır ve bu hedef pazarın analiz ve araştırmasını gerektirir. En basit ve en çok kullanılan yöntem olarak rekabetten hareket edildikçe genellikle dış pazarda oluşmuş olan rekabet fiyatı aynen veya az bir farkla kabul edilir. Bu usulde çoğunlukla rakip ürünlere göre farklılaştırma derecesi düşük olan ürünlerde izlenen bir fiyatlama yöntemidir. Rekabet çok yoğun, ürünler arasındaki farklar çok olduğu için hiçbir işletme pazar fiyatından ayrılma cesareti bulamaz. Yöntem özellikle, dış pazarlara yeni ve orijinal ürün sunmaya, rekabet gücü zayıf işletmeler için takip edilebilecek yegâne yoldur.

**2. Maliyete dayalı dış pazar fiyatı belirlemek:** Maliyet Artı Kâr; birim maliyete belirli bir kâr yüzdesinin eklenmesi ile satış fiyatının belirlenmesidir. İşletmelerin büyük çoğunluğu yurt içinde olduğu gibi global pazarlama faaliyetlerinde de fiyatlarını hesaplarken bunu tercih ederler. Bunun sebebi yöntemin kolaylığı ve maliyeti karşılamaya verilen önemdir. Bu yöntemde, tam maliyetler esas alınabileceği gibi değişir maliyetler de esas alınabilir. Buna bağlı olarak maliyetlere göre fiyatlamada; tam maliyetlere göre fiyatlama ve değişir maliyetlere göre fiyatlama esas alınır:

**a. Tam maliyete göre dış pazar fiyatı belirlemek:** Birim değişir maliyete sabit maliyetlerden düşen pay hesaplanarak eklenir ve birim başına toplam maliyet bulunur ve bir kâr yüzdesi ilave edilir. Böylece işletmenin katlandığı tüm giderler üretilen ürünlere yansıtılmış olur. FOB ihrac fiyatına ulaşmak için ürünün tam maliyetlere göre belirlenmiş iç pazar fiyatına gemiye teslim edilinceye kadar kullanılan taşıma ve sigorta giderlerini ilave etmek gerekir. Tam maliyet esasına dayalı bir CIF



fiyat teklifinde ise ürünün yurt dışındaki varış limanına varıncaya kadar ödenen taşıma ve sigorta giderleri, hesaba katılır. İhracata özgü, taşıma, depolama, ambalajlama, sigorta, muhtelif vergiler ve benzeri giderler genellikle değişir maliyet unsurlarıdır.

**b. Değişir maliyete göre dış pazar fiyatı belirlemek:** Sabit maliyetleri dikkate almadan değişir maliyetleri karşılayan ve birim tam maliyetin altında kalmakla birlikte işletmenin katlandığı sabit maliyetlere katkıda bulunan her fiyat "uygun" bir fiyat olarak kabul edilir. Bu yöntem âtil kapasiteye sahip işletmelerde önem kazanır. Kapasitesini tam maliyetlere göre belirlemiş fiyatlarda tam olarak kullanmayan işletmeler, değişik maliyetlerle fiyatlama yaparak daha rekabetçi fiyatlarla dışa açılmak imkânını bulabilir ve toplam kârlılıklarını arttırabilirler.

**3. Talebe dayalı dış pazar fiyatı belirlemek:** İşletme farklı fiyatlar karşısında tüketicilerin tepkilerini başka bir ifade ile satın alma büyüklüklerini deneyerek kendisi için ele uygun olanı belirlemesidir. Maliyet ve rekabete göre fiyatlama da kâr yüzdesini belirlemek için şüphesiz talep dikkate alınmaktadır. Ancak burada fiyat ve talep arasındaki ilişki ilk planda ele alınmakta, maliyetler fiyatları değil, fiyatlar satış hacmini belirlemektedir. Talebe göre fiyatlama yapıldığında, muhtelif fiyatlardan talebin ve buna bağlı olarak toplam hasılat ve maliyetlerinin ve bağlı olarak da işletme karının nasıl değiştiği incelenir. Alternatif fiyat düzeyleri içinde işletme hedefini en iyi gerçekleştirecek fiyatın hangisi olduğu araştırılır.

**Global pazarlamada fiyat farklılaştırma yöntemleri;** (1) müşteri esasına göre fiyat farklılaştırması, (2) ürün esasına göre fiyat farklılaştırması, (3) yer esasına göre fiyat farklılaştırması ve (4) zaman esasına göre fiyat farklılaştırmasıdır.

Ekonominin düzen içinde yürütülmesini ifade eden ekonomik istikrar; fiyat ve finansal istikrara bağlıdır. Ürün fiyatlarını etkilemek için dezenformasyon (yanlış bilgi) spekülasyon (vurgun), manipülasyon (aldatma), stokçuluk, haksız rekabet, yanıltıcı reklam, tüketici mecburiyetini kötüye kullanmak ve fahiş fiyatlama fırsatçılığı önlenmelidir. Devlet, toplum tercihlerine uygun üretimi sağlamak, fiyatları makul düzeyde tutmak ve temel ihtiyaçların karşılanabilmesi için piyasa mekanizmasına dozungunda müdahale ile ürün fiyat dijital takip sistemi gibi düzeltici tedbirler alır. Kapitalizmin patronları, istedikleri zaman müdahale ettikleri liberal ekonomiye, piyasa istikrarını bozacağı gerekçesiyle diğer ülkelerin müdahalesini istemezler.

### **Yedinci Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. Global pazarlar için genel ürün stratejileri nelerdir?
2. Ürün planlama ve geliştirme seçenekleri nelerdir?
3. Global pazarlara ürün sunma yöntemleri nelerdir?
4. Ürünlerin pazarda önemlerini kaybetme nedenleri nelerdir?
5. Yeni ürün nedir ve işletmelerin yeni ürün üretme nedenleri nelerdir?
6. Global pazarlamada standartlaştırma ve kalite stratejisi nedir?
7. Helal Gıda Sertifikası ve Koşer Sertifikası nedir?
8. Marka nedir ve marka nasıl oluşturulur?
9. Aile marka stratejisi, marka genişletme stratejisi ve çoklu markalama stratejisi nedir?
10. İç ve dış ambalaj tasarımı nedir? Dış ambalaj tasarımında dikkat edilecek hususlar nelerdir?
11. Ürün hayat seyri nedir ve ürün hayat seyrinde; kârlılık için hangi dönemin daha uzun tutulmalıdır?
12. Pazar bölümlendirme nedir ve global pazar seçiminde temel yaklaşımlar nelerdir?
13. Global pazarlamada fiyat ve fiyatlama nedir? Fiyatlama hedefleri nelerdir?
14. Global fiyatlamada kullanılan fiyatlama yöntemleri nelerdir?

## 8. GLOBAL PAZARLARDA DAĞITIM STRATEJİSİ

### 8.1. Ürün Dağıtım

İşletme faaliyetlerinde üretilen ve fiyatı belirlenen mal ve hizmetlerin tüketicilere ulaştırılması gerekir.

Pazarlama bileşeni olan dağıtım, "yer" kavramıyla ilgili; üretim yeri, depolama yeri, satış yeri ve kullanım yeri dağıtım işleri için göz önünde tutulacak verilerdir. Burada mal ve hizmetin bulunması ve ulaşılabilir olması tüketicisi açısından önemli olmasıyla dağıtım kanallarından ve araçlardan faydalanarak mal ve hizmetlerin fiziki dağıtımının yapılması gerekir.

**Dağıtım;** üretilen ve fiyatı belirlenen mal ve hizmetlerin tüketiciye ulaştırılmasıdır. **Dağıtım kanalı** ise ürünü hedef pazara taşıyan ve nihai tüketiciye ulaştırarak satın almaya uygun hale getiren bir organizasyon sistemi, pazarlama karması bileşenidir. İşletme içi veya dışı aracı işletmeler vasıtası ile organize edilen dağıtım kanalı ve araçlar sistemin önemli yürütücüleridir. **Araçlar;** üretici ile tüketici arasında bağımsız veya yarı bağımlı kuruluş olarak yer alan kişi ve kurum, ürün alım, satımında görev alır, ürün mülkiyetini üzerine alır veya devrinde aktif rol oynar.

İşletmenin bünyesinde veya dışında yer alan, dağıtım kanallarının işlemlerini sağlayan veya destekleyen tüm iş birimlerinin oluşturduğu bir tedarik zinciri bulunur. Bir ürünün ilk maddesinden başlayarak, tüketiciye ulaşması ve geri dönüşümünü de kapsayan süreçlerde yer alan tedarikçi, üretici, distribütör, perakendeci ve lojistik kuruluşları tedarik zincirini oluşturur. **Tedarik zinciri;** mal, hizmet ve bilgilerin tedarikçiden müşteriye doğru hareketini planlayan, uygulayan, kontrol eden, ürün hayat döngüsü sürecindeki insanlar, organizasyonlar, teknoloji, kaynaklar sistemini oluşturan lojistik ağıdır. Bu ağ, iş süreçlerinde satış ve üretim süreci, envanter yönetimi, malzeme temini, dağıtım, tedarik, satış tahmini, müşteri hizmet ve ilişkileri alanlarını kapsar.

Tedarik zinciri (lojistik ağ) sisteminde yer alan dağıtım kanallarının üretici işletmelere sağladığı birçok fayda bulunmaktadır.

#### **Dağıtım kanallarının üretici işletmelere faydaları:**

1. Pazar çevresi ve tüketiciler hakkında bilgi toplama,
2. Pazara sunulan ürünler için tanıtım ve tutundurma,
3. Alıcılarla ilişki kurarak onların ihtiyaçlarına uygun mal ve hizmetleri sunma,
4. Alım-satımı gerçekleştirmek suretiyle mülkiyeti devretme,
5. Sipariş alma, depolama ve taşımayı gerçekleştiren fiziksel dağıtım,
6. Üreticiden tüketiciye olan süreçte risk taşıma.

Dağıtım sisteminde rekabet varsa, etkin ve verimli çalışacakları için müşteriler için olumlu olur. Rekabet tekelleşmeyi engeller. Ürüne ödenen fiyatın büyük bir kısmının araçlara gitmesi üreticiden tüketiciye doğrudan satışlar gündeme gelmektedir. Üretici ile tüketici arasında yer alan aracı sayısı işletmenin ürettiği ürünlere göre değişebilmesi dağıtım kanalının seçimini etkiler.

Üretici ile tüketici arasında yer alan aracı sayısı işletmenin ürettiği ürüne göre değişmesi, dağıtım kanalı seçimini etkiler.

#### **Dağıtım kanalı seçimini etkileyen faktörler:**

1. Ürünün özellikleri,
2. Pazarın yapısı,
3. Hedef kitlenin ürünlere ulaşma kanalları,
4. İşletmenin mali gücü, ürün karması, kanal deneyimi ve ilişkileri,
5. Çevre faktörleridir.

Dağıtım sisteminde rekabet varsa, etkin ve verimli çalışacakları için müşteriler için olumlu olur. Rekabet tekelleşmeyi engeller. Ürüne ödenen fiyatın büyük bir kısmının araçlara gitmesi üreticiden tüketiciye doğrudan satışlar gündeme gelmektedir. Üretici ile tüketici arasında yer alan aracı sayısı işletmenin ürettiği ürünlere göre değişebilmesi dağıtım kanalının seçimini etkiler.

### 8.2. Dağıtım Kanalı Modelleri

Dağıtım kanalı seçim kararı, işletmenin amaç ve alternatif kanal faydalarına göre verilir. Burada en fazla getiri sağlayacak dağıtım kanalı belirlenir, kârlı çalışmak için en ucuz dağıtım kanalı tercih edilir. **Dağıtım politikaları;** (1) yoğun dağıtım, (2) sınırlı veya tekeldi dağıtım ve (3) seçimli dağıtım politikası.

Dağıtım kanalı modelleri, kanal üyeleri arasında ilişkilere göre doğrudan, dolaylı ve bütünleşik dağıtım şeklindedir.

#### **Dağıtım kanalı modelleri:**

**1. Doğrudan Dağıtım Kanalı:** Doğrudan dağıtım; üretici işletmenin kendi satış organizasyonu ile ürünü doğrudan doğruya tüketiciye sattığı, bir ucunda üretici diğer ucunda tüketicinin bulunduğu dağıtım kanalıdır. Üretici ve tüketici arasında bir aracının yer almadığı dağıtım, üreticilere pazarlama sürecinde daha fazla kontrol imkânı verir. Hizmetlerde doğrudan dağıtım olan **elektronik / dijital dağıtım kanalı;** ses, görüntü ve bilgi gibi hizmetin müşteriye bilgi iletişim teknolojileriyle doğrudan ulaştırılan kanaldır. İnternetin gelişimiyle dijital dağıtım kanalları geleneksel pazarlama ve dağıtım kanallarına oranla payı artmaktadır. **Direk dağıtımın avantajları;** (1) üretici, tüketiciyle yakın ilişki gereği pazardaki gelişimi daha iyi izleyebilir, (2) üretici hareket serbestliği (3) satış faaliyetlerinin etkin kontrolü, **dezavantajlar** ise (1) geniş depolama ihtiyacı ve (2) finans zorluklarıdır.

**2. Dolaylı Dağıtım Kanalı:** Dolaylı dağıtım; üretici ile tüketici arasındaki alım satım ilişkisinin hukuki ve ekonomik bağımsızlığı olan ticari kuruluşlarca sağlanması halindedir. Bunlar; acente, yetkili bayi, komisyoncu, toptancı ve perakendecidir.

**3. Bütünleşik Dağıtım Kanalı:** Doğrudan ve dolaylı dağıtım kanallarının aynı anda kullanılarak tüketiciye ulaşmaya çalışılması bütünleşik dağıtım ve pazarlama sistemidir. Dağıtım kanalındaki bir aracı, üyesi bulunduğu dağıtım kanalındaki diğer araçlarla birlikte hareket etmeyi hedeflemesi dağıtım kanalında bütünleşmeyi getirir. **Bütünleşme;** bir işletmenin diğer kanalları alması, yönetimini sahip olması veya başka bir aracıyla birlikte diğer kanal üyelerini etkilemesiyle gerçekleşir. Dağıtım sürecinde

kendi faaliyet alanında; önceki veya sonraki faaliyet alanlarını da ekleyerek ileriye veya geriye doğru dikey bütünleşmiş dağıtım kanalı, iki veya daha fazla işletmenin birleşmeleri, yeni bir işletme kurmaları yatay bütünleşmedir. İşletmeler ürünlerini çok kanallı pazarlama ile değişik pazarlara sunarak tüketici memnuniyeti sağlayarak pazar payını artırmak isterler.

### 8.3. Dağıtım Kanalı Türleri

İşletme yönetiminin, ürün hareketleri, malzeme taşıma ve dağıtım sistemleri geliştirmek olan **fiziksel dağıtım**; malzeme yönetimi, sipariş yönetimi, taşıma, depolama, stok kontrolü, ambalajlama, üretim ve depolama yeri seçimi, pazar belirleme ve müşteri hizmetlerini kapsar.

Pazarlamanın “4 P’si” olarak da bilinen pazarlama karması dijitalleşmeyle fiziki ürünler yanında duran veya bunların yerini alan yazılım ve abonelik tabanlı hizmetler hızlı şekilde geliyor. Pazarlamada, dijital kanallar yanında çeşitli dijital platformlara yayılmış hedef kitleleri ile daha fazla dağıtım kanalı geliyor. İşletmeler, fiziksel mağazalar yanı sıra çevrimiçi mağazaları da kuruyorlar. Gerçek mekânda faaliyet yürüten mağazalar, e-ticaret perakendecileri ve çevrimiçi mağazalar dağıtım kanalları olarak gelişimlerini sürdürüyorlar.

Dağıtım kanalları, kanal üyeleri arasındaki ilişkilerin niteliği gereği farklı türleri vardır.

#### Dağıtım kanalı türleri:

**A Kanalı:** Üretici-Tüketici

**B Kanalı:** Üretici-Perakendeci-Tüketici

**C Kanalı:** Üretici-Toptancı-Perakendeci-Tüketici

**D Kanalı:** Üretici-Komisyoncu-Toptancı-Perakendeci-Tüketici

A kanalı, doğrudan satış olarak dağıtım sürecinde herhangi bir aracı kullanılmaz, ürünü müşteriye kendisi satar ve teslim eder. Ürün üzerinde kontrol sağlanır, araçlar olmadığı için maliyet düşük olur, fiyat ve rekabet avantajı sağlar. B kanalında yer alan perakendeci bir toptancı veya üreticiden ürünler satın alarak bunları tüketiciler ve müşterilere satan aracı gerçek kişi veya tüzel kişidir. Çok fazla perakendeciye ihtiyaç duyulduğunda C kanalı tercih edilir. Burada üretici çok sayıda perakendeci yerine az sayıda toptancıya yönelir. Toptancı, üreticilerden çok miktarda ürün satın alıp perakende satış yerlerine satan üretici ile son tüketici arasında aracılık yapan tedarikçi gerçek kişi veya tüzel kişidir. İşletme, iş yapmasının imkânsız olduğu yer ve şartlarda, yoğun dağıtım gerektiren ürünler için ise D kanal araçlarına yönelir. Bunlar; komisyoncu, toptancı ve perakendecidir.

### 8.4. Dağıtım Kanalı Araçları

Dağıtım kanallarında yer alan bağımsız ticari araçlar; acente, yetkili bayi, komisyoncu, toptancı ve perakendecidir.

#### Dağıtım kanalı araçları:

**1. Acente:** Bir kuruluşa bağlı olmaksızın sözleşmeye dayanarak belirli bir yer ve bölgede sürekli olarak ticarethane veya işletmeyi ilgilendiren işlerde aracılık eden, bunları o işletme adına yürüten gerçek veya tüzel kişidir.

**2. Yetkili Bayi (Distribütör / Franchising):** Bir işletmenin ürünlerini yurt içinde veya yurt dışında satış ve pazarlamasını sağlayan işletmeye bağlı olarak çalışan ve aralarındaki hukuki kurallara bağlı gerçek veya tüzel kişidir. Bir pazarlama ve dağıtım yöntemi olarak distribütör veya franchising da denir.

**3. Komisyoncu (Broker):** Alım ve satım işlemlerine belli bir ücret karşılığı aracılık eden kişi veya kurumlar hesabına iş yapan bağımsız işlemcilerdir. Brokerler alıcı ve satıcının uzun dönemli temsilcisi değildir ve çok az risk alır; gayrimenkul, sigorta ve hisse senedi brokerleri en bilinen örnekleridir.

**4. Toptancı:** Üreticilerden çok miktarda ürün satın alıp perakende satış yerlerine satan üretici ile son tüketici arasında aracılık yapan tedarikçi gerçek kişi veya tüzel kişidir. Toptancılık; çok miktar satın aldığı ürünleri diğer işletmelere tekrar satmak, üretimde kullanmak üzere satışları ile ilgili tüm faaliyetleri kapsar. Toptancı, kendi nam ve hesabına perakendecilere dağıtım yaptıkları ürünlerin sahipliğini üzerine alarak risk üstlenirler.

**5. Perakendeci:** Bir toptancı veya üreticiden ürünler satın alarak bunları tüketiciler ve müşterilere satan aracı gerçek kişi veya tüzel kişidir. Perakendecilik; satışa sunulan ürünü nihai tüketiciye pazarlama ve satışı ile ilgili faaliyetlerdir.

### 8.5. Global Pazarlamada Dağıtım Kanalı Seçenekleri

Global pazarlama faaliyetlerinde hedefler tespit edilip bunlara ulaşmak için oluşturulan stratejilerden sonra, bunu yönetecek pazarlama kadrosu kurulur ve sonrası bunun uygulamasına geçilir.

İşletmeler ürününü muhtelif şekillerde hedef pazardaki tüketicilere ulaştırmak durumundadır bunun içinde, temel dağıtım kanallarına yönelmelidir.

#### Global pazarlamada dağıtım kanalı seçenekleri:

1. Kendi satış organizasyonu ile global pazarda dağıtım,
2. Satış mümessilliği yoluyla global pazarda dağıtım,
3. Bayi / distribütör / dağıtıcı ile global pazarda dağıtım.

İşletme bu üç seçenektan kendine uygun olanı tespit ederek, seçeneğini uygulamaya koyar. Bu üç temel dağıtım kanalları, seçeneklerinden işletmeye en çok fayda sağlayan ve en pahalı olanı, kendi dış satış organizasyonunu kurmaktır.

#### 8.5.1. Kendi Satış Organizasyonu ile Global Pazarda Dağıtım

İşletme, ürün dağıtımlarını dış pazarlarda kendi satış organizasyonu olarak geliştirdiği üç seçenektan; satış elemanı, yurt dışı satış ofisleri veya satış şirketleri olarak birisi ile gerçekleştirebilir.

#### İşletmenin kendi satış organizasyonu seçenekleri:

**1. Satış Elemanı:** İşletmenin ürünlerini, broşürlerle tanıtım ve satış için geziler yapan ve girilen pazarlarda satışları yönetmek için görevlendirilen işletme görevlisidir. Satış elemanın gayesi, dış pazarda yeni müşteriler bulmak, bağlantıları kurmak ve işletmeye sipariş getirmektir. İşletmenin, dış satış bürolarında görevlendireceği personel yurt içinde istihdam edilen personelden tecrübeli ve yetenekli olmalıdır. Kendi satış elemanı ile yurt dışı pazara girişin avantajı, ürünle ilgili bilgilerin müşterilere daha iyi aktarılacak, siparişlerin oluşturulması ve satış yapılması, işletmenin dış ülkelerde tanıtılarak marka imajının oluşturulması, bilgi toplama ve feedback (geri besleme) sağlamasıdır.

#### **Yurt dışı görevlendirilecek satış elemanlarında aranan özellikler:**

**1. Yönetim becerisi:** Global pazarlarda görev yapacak satış elemanları ülkelerinin aksine daha az bilgiyle, daha az sürede, çok muhtelif riskler altında fırsatları değerlendirebilmek için doğru kararlar almak zorundadır.

**2. Araştırma becerisi:** Global pazarlarda görev yapacak satış elemanları, bu pazarlarla ilgili gerekli bilgileri nereden elde edeceklerini ve bunları en iyi şekilde değerlendirme becerisine sahip olmak zorundadır.

**3. Kültür uyumu:** Global pazarda görev yapacak satış elemanları bu pazarların sahip olduğu kültürel özellikleri kavrayarak, kendilerini buna uygun davranışları sergilemeye ayarlayabilecek düzeyde olmalıdır. Hoş görü, anlayış ve bilgi gibi muhtelif özellikler bir satış elemanında mutlaka bulunması gereken özellikleridir.

**4. Güvenilirlik:** Millî pazarların aksine, global pazarlarda faaliyet gösteren satışçıların daha az kontrol altında çalıştıkları ve bu yüzden kendi oto kontrol mekanizmalarını kullanmaları beklenir. Bu sebeple işletmeler, yurt dışında görev yapacak satış elemanlarında güvenilirlik özelliğini ön planda tutarlar.

**5. Sağlık:** Sınır ötesi satış elemanının fiziki özelliklerin sağlam bir yapıda olmasını gerektirir. İklim değişiklikleri, farklı yiyecek çeşitleri, otel şartları ve müşterilerin farklı ev sahipliği yapma alışkanlıkları bir araya geldiği zaman satış elemanlarının güçlü bir bünyeye sahip olmasını zorunlu kılar.

**6. Lisan becerisi:** Global pazarlarda görev yapacak satış elemanlarının gidecekleri ülkenin dilini bilmesi ideal durum olarak görülse de global iş lisanı olan İngilizcenin kullanılması kabul gören uygulamadır. Ayrıca yurt dışına gönderilecek satış elemanlarının ne müddetle yurt dışında kalacağı konusu çözümlenmesi gereken muhtelif soruları gündeme getirir.

**2. Yurt Dışı Satış Ofisleri:** Üretici işletmeler hesabına dış pazarlarda dağıtım ve tutundurma ile ilgili faaliyetleri yürütürler. Ana üretici işletmelerden belli bir indirimle satın aldıkları ürünleri, yavaş yavaş tüketicilere, distribütörlere (dağıtıcı), acentelere, toptancı ve perakendecilere satarlar. Bu anlamda yurt dışı pazarda toptancı ve perakendeci arasındaki kombinasyonu (birleşim) sağlar. İhracat işletmeleri ve ihracat yönetimi işletmeleri veya kooperatifleri de yurt dışı satış ofisleri açabilirler.

**3. Satış Şirketi:** Bir işletmenin ürünü özel bir satış ve pazarlama çabası gerektiriyorsa, dış pazarda bu tip dış satış şirketi kurması gerekebilir. Yurt dışı satış şirketi, işletmenin ürünlerini stoklayarak satan dağıtımının ve ürününü sattığı araçların yerini alarak dış ülkedeki risklerini üstlenebileceği gibi dış pazardaki satış faaliyetlerinin tüm kontrolünü de üstlenebilir.

Pazarlama yönetimi için global pazarlarda görev yapacak iyi bir satış ekibi kurma önemlidir. Yurt dışında görev yapacak personelin görev yapacakları pazarın niteliklerini karşılayabilecek bilgi; yetenek ve karakteristiklere sahip olması gerekir.

#### **8.5.2. Satış Mümessilliği Yoluyla Global Pazarda Dağıtım**

İşletme, kendi satış organizasyonu dışında ikinci seçeneği, satış mümessilliği yoluyla global pazara girmeye çalışır.

Satış mümessili işletmeyi yabancı pazarda temsil edip onun namına satış yapar. Genelde ürünün mülkiyetini devir almadığı ve stok bulundurmadığı gibi tahsilât riskini de taşımaz. İşletme ürünü mümessile değil, onun bulunduğu müşteriye sevk eder ve o müşteriye fatura keser. **Mümessil;** aracı olarak başkasına ürün satmakla görevlendirilen, kanuni çalışma yeri ve elinde ürünü olmayan kimsedir. **Satış mümessilinin işlevi;** belirli bir komisyon karşılığı aldığı siparişleri ihracatçı işletmeye iletmektir.

İhracatçı işletme ile yaptığı anlaşma mümessilin bölgesini, alacağı komisyon tutarı ve diğer çalışma şartlarını belirler. İşletme bir dış pazarda bir tane mümessil kullanabileceği gibi duruma göre birden fazla mümessille de çalışabilir. Mümessillik şartları, karşılıklı yapılacak bir anlaşma ile tespit edilir.

#### **8.5.3. Bayi ile Global Pazarlarda Dağıtım**

İşletme, kendi satış organizasyonu seçeneği ve satış mümessilliği yoluyla global pazara girme dışında bayi / distribütör ile global pazara girme seçeneği bulunmaktadır.

Bayi, ürünü üretici kuruluştan kendi namına satın alır, bayiine faturalar ve tahsilâtını ondan yapar. Ürünün mülkiyeti bayiinin üzerinde olduğundan onun satış ve tahsilât riskleri artık ihracatçı işletmeyi ilgilendirmez. Bayi bulunduğu kendi pazarında mümessilin ünün ile ilgili yapmadığı; stok bulundurmamak, kredi imkânı ve satış sonrası servis gibi muhtelif hizmetleri yapar.

**Bayilik;** ana kuruluşun, mal ve hizmetlerinin satışı için başka bir kuruluşa veya kişiye yetki vermesidir. Bayilik anlaşmasında tüm şartlar belirlenir. Bayi ürün satış ve dağıtımında mümessilden daha çok faaliyet yürüttüğünden kazancı mümessilden daha çoktur. İşletme dış pazarda girilen pazarın tamamı için bir bayi ile çalışabileceği gibi bölge bayileri de bulundurabilir. Bayiliğin şartları da mümessillikte olduğu gibi düzenlenecek bir anlaşma ile tespit edilir.

**Yabancı distribütörler ve acenteler:** Yabancı distribütörler (dağıtıcı), tacir araçlar olup, işletmenin bir müşterisi gibi sayılabilirler, kendi hesabına ihracatçıdan ürünlerini satın alarak, kendi ticari unvanı ile ülkelerinde satarlar. Distribütörlerle olan ilişki genelde yazılı bir anlaşmaya dayanır. Bu anlaşma çerçevesinde distribütöre belli bir bölge veya ülke için ayrıcalıklı satış hakkı veya temsilcilik verilir. Dış pazara yabancı distribütör ile giren işletmenin beklentisi, pazarlama faaliyetlerinin sürdürülerek, yeterli miktarda ürün stoklanması ve kendine kâr sağlayacak ölçüde satış yapılmasıdır. Bu ihracat, dış pazara açılan işletme için maliyeti düşük ve riski az bir yol olmakla birlikte işletmenin dış pazardaki müşteriye tanınmasına engeldir.

Yukarıda sıralanan global pazarlamada üç temel dağıtım kanalları / seçeneklerinden işletmeye en çok fayda sağlayanı ve en pahalı olanı, kendi dış satış organizasyonunu kurmaktır.

### 8.5.3.1. Bayi ve Mümessillik Seçimi

Bayi veya mümessil seçimi için öncelikle bir aday listesi oluşturulur. Bayi ve mümessillik için hazırlanacak liste için yurt dışı ticaret ataşelerimizden, hedef ülkenin ticaret odası ve bağlı kuruluşlarından, hedef ülkeye ihracat yapan diğer yerli işletmelerden, ticari bankaların ilgili şubelerinden, hedef ülkelerde fuarlardan, ilgili ticari yayınlardan faydalanılarak hazırlanabilir.

Bayi aday listesi hazırlandıktan sonra onlarla uygun yollarla ilişki kurulur, şartlar konuşulur karşılıklı belge bilgi alışverişi yapıldıktan sonra olumlu cevap alınan ve seçim sonrası finale kalan adaylarla ülkelerinde görüşülür. Karşılıklı şartlarda anlaşılan işletme ile bayilik anlaşması yapılır.

### 8.5.3.2. Bayilik Anlaşması

İşletme tespitini yaptığı bayi ile karşılıklı olarak şartları belirleyerek bir bayilik anlaşması yapar.

**Bayilik (franchise, distribütör, dağıtıcı);** belli bir coğrafi bölgede, üreticiden aldığı ürünleri tekrar satan ve üretici ile yaptığı sözleşme gereği söz konusu ürünlerin dağıtımına ilişkin özel hakları bulunan gerçek veya tüzel kişidir. Belli kuruluşların belli ürünlerini sürekli satma işi, bunların satıldığı yer, satış yeri, satıcılık.

Ayrıcalığı veren; franchisor, ayrıcalığı alan; franchisee ve ayrıcalığın kendisi, franchise olmaktadır. Türkiye'deki üretici ve / veya ihracatçı işletme ile onun ürününü / ürünlerini yabancı bir ülkede dağıtacak ve / veya pazarlayacak işletme arasında imzalanacak anlaşmanın birtakım amaçları bulunmaktadır.

#### **Bayilik anlaşmasının amaçları:**

1. İki kuruluş arasındaki ilişkiyi tanımlamak,
2. Bu ilişkiyi hukuki temellere oturtmak,
3. Ticari hedefleri ve çalışma şekillerini belirlemek,
4. Çıkabilecek anlaşmazlıkların nasıl çözümlenebileceğini göstermektir.

Bayilik anlaşmasının niteliği bayiliğin kapsamına göre değişir. Bayi ihracatçı namına satış yapacaksa başka, kendi namına ürün stoklayıp satış yapacaksa başka tür anlaşma hazırlanır.

#### **Bayilik anlaşmasının içeriği:**

**1. Anlaşmanın tanımı:** Anlaşmaların başında bunun bir ticari bayilik kontratı olduğu belirtilmelidir.

**2. Taraflar:** Tarafların kimler olduğu, hangi hüviyeti (kişisel, işletme ortağı, işletme memuru vb. olarak) anlaşmayı imzalayacakları ve buna yetkili oldukları belirlenmelidir.

**3. Ana metin:** Eğer kontrat iki dilde kaleme alınmışsa bir anlaşmazlık durumunda hangi metnin esas alınacağı belirtilmelidir.

**4. Başlangıç ve bitiş tarihleri:** Taraflar ayrı ülkelerde olduklarından anlaşma değişik tarihlerde imzalanabilir. Dolayısıyla yürürlüğe gireceği tarih belirtilmelidir. Anlaşmanın normal süresi, yenilenme şartları ve tarihleri birlikte feshi için gerekli bildirim süreleri ve fesih nedenleri açıklıkla gösterilmelidir.

**5. Ürünler:** Kapsama giren ürünler tanımları ve markaları ile anlaşmaya sokulmalı, kullanılışı ve satış şekilleri anlatılmalıdır.

**6. Bayilik / Distribütörlük bölgesi:** Distribütörün çalışmaya yetkili olduğu ülkeler, ülke veya bir ülke içindeki bölgeler anlaşmada tanımlanmalıdır.

Bayinin / Distribütörün bölgesinde tek yetkili olup olmayacağı anlaşmada gösterilmelidir. İhracatçı icabında o bölgede kendisi de bazı müşterilere doğrudan satış yapmak istiyorsa veya aynı bölgede birden fazla kişiye distribütörlük (dağıtıcı) verecekse anlaşmayı "exclusivity" kuralına göre yapmamalıdır.

Bayinin satış yapmakla yükümlü olduğu müşteri kategorileri de tespit edilmelidir. Sadece toptancılara mı yoksa perakende noktalara mı gidilecektir? Süpermarket zincirleri hangi kategoriye girer? Bu tür sorular anlaşmada cevaplanmalıdır.

#### **Bayinin / Distribütörün hak ve yükümlülükleri de ayrıntılı olarak gösterilmelidir.**

**Komisyon:** Distribütörün alacağı komisyonun hesaplanış şekli ve oranı açıkça belirtilmeli. Komisyon, distribütöre çıkartılan faturanın brütü veya neti üzerinden olabilir. Eğer net esas alınacaksa brüt toplamdan çıkarılacak sigorta, taşıma, gümrük gibi kalemler sıralanmalı. Anlaşmada, kendisinden geçmeden doğrudan işletmeye verilen siparişlerinden distribütörünün (dağıtıcı) komisyon alıp almayacağı belirtilmelidir.

**Kontratın süresi, bitimi ve feshi:** Kontrat süreli veya süresiz olabilir. Eğer süresizse tarafların nasıl feshedebilecekleri anlatılmalıdır. Anlaşmayı otomatik olarak geçersiz kılacak iflas, şirketin satışı gibi olaylar varsa, açıklanmalıdır. Taraflar şirket değil de kişi ise ölüm halinde ne olacağı kararlaştırılmalıdır.

**Kanuni merciler:** Anlaşmazlık durumunda hakemlik yoluna mı gidileceği, yoksa kanuni işlemler mi yapılacağı ve kontratın hangi ülkelerin kanunlarına göre işlem göreceği belirlenmelidir.

**Genel madde:** Taraflar kontrata, aralarında gizli veya açık başka bir anlaşma olmadığını ve ilişkilerinin tümünün mevcut anlaşma kapsamına girdiğini belirten bir "genel madde" koymalıdır. Bu ilerde taraflardan birinden kaynaklanabilecek anlaşma dışı isteklere engel olacaktır.

### 8.6. Global Pazarlarda Taşıma Araçları

Global pazarlamada ürünün taşınması ve taşıma araçlarının seçimi önemlidir. **Taşıma aracının seçimi;** taşıma giderinin taşınan ürünün satış fiyatına olan etkisi, taşıma araçları arasındaki rekabet derecesi, sanayideki üretim ve pazarlama şekilleri, taşınacak ürün cinsi ve tonajı belirler. Global pazarlara ürünlerin taşınması, çeşitli yollardan gerçekleştirilir.

### **Global pazarlarda taşıma seçenekleri:**

1. Karayolu taşımacılığı,
2. Demiryolu taşımacılığı,
3. Denizyolu taşımacılığı,
4. Havayolu taşımacılığı,
5. Boruyoluyla taşımacılığıdır.

Burada zaman, maliyet ve güvenlik açısından en uygun olan seçenek belirlenir.

### **Sekizinci Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. Dağıtım kanalı ve tedarik zinciri nedir?
2. Dağıtım kanallarının üretici işletmelere faydaları nelerdir?
3. Dağıtım kanalı seçimini etkileyen faktörler nelerdir?
4. Doğrudan dağıtım kanalı nedir?
5. Elektronik (dijital) dağıtım kanalları nedir ve gelişimi nasıldır?
6. Dolaylı dağıtım kanalı nedir?
7. Bütünleşik dağıtım kanalı nedir?
8. Dağıtım kanalı araçları nelerdir?
9. Global pazarlamada dağıtım kanalı seçenekleri nelerdir?
10. Kendi satış organizasyonu ile global pazarlara giriş nedir?
11. Satış mümessilliği yoluyla global pazarlara giriş nedir?
12. Bayi / distribütör / dağıtıcı ile global pazarlara giriş nedir?
13. Yurt dışı görevlendirilecek satış elemanlarında aranan özellikler nelerdir?
14. Bayilik nedir ve bayilik anlaşmasının amaçları nelerdir?

## 9. GLOBAL TUTUNDURMA VE ODAKLANMA STRATEJİSİ

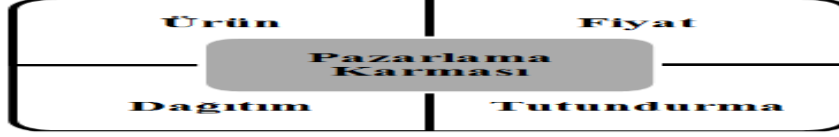
Global pazarlama faaliyetlerine başlayan işletme pazarlama karması içindeki 4P'yi etkili bir şekilde düzenlemelidir.

### 9.1. Global Pazarlarda Tutundurma Stratejisi

Satış çabaları, promosyon, tanıtım ve reklam olarak da ifade edilen tutundurma, pazarlama karmasının 4. son elemanıdır.

Global işletmeler tutundurma araçları olarak kişisel satış, tanıtım, reklam ve halkla ilişkileri kullanırlar. Bu araçlar bilgilendirme, açıklama yapma, farkındalık oluşturma ve ikna ederek tutum ve satın alma davranışlarını değiştirmeyi sağlar.

**Tutundurma;** ürün satışını kolaylaştıran, pazarlamacı kontrolünde yürütülen, hedef kitle olan müşteriye ürün, işletme, yapılan çalışmalar konusunda bilgilendirme, olumlu imaj sağlamak, mevcut imajı pekiştirmek için değişik kanallarla yürütülen planlanmış iletişim faaliyetidir. Bu faaliyetle, bir mal veya hizmete karşı insanların kafalarında intiba, imaj, statü gibi unsurları yerleştirmek olarak ifade edilen konumlandırma da söz konusudur.



Şekil 9-1: Pazarlama Karması

#### Tutundurmanın özellikleri:

1. İletişim teorisine dayanır ve ikna edici yönlüdür.
2. Genelde fiyata dayalı olmayan bir rekabet aracıdır.
3. Doğrudan satış kolaylaştırmaya dönük olduğu kadar tutum ve davranışlara da yöneliktir.
4. Diğer pazarlama faaliyetleri ile birlikte uygulanır ve onların etkisi altındadır.
5. Ürün, fiyat ve dağıtım arasında planlı bir çalışma gerektirir ve birlikte sinerji oluşturur.
6. Tutundurma hem tüketicilere yönelik hem de pazarlama kanalı üyelerine yöneliktir.

Ürünle ilgili olan ve planlı iletişime dayanan bütün pazarlama çalışmaları; kupon ve hediye dağıtımları, her çeşit yarışmalar, perakende fiyat indirimleri, piyasaya ve satış organizasyonuna verilen her türlü primler, tüketici ve piyasa ile olan doğrudan her türlü iletişim satış teşvik (tutundurma) yöntemleri kapsamına girer.

#### 9.2. Tutundurma Karması

Tutundurma, ürünle ilgili tüketicilerin bilgilendirilmesi, ihtiyaç hissettirip satın almalarını sağlamak için yapılan, (1) kişisel satış, (2) tanıtım, (3) reklam, (4) halkla ilişkiler, (5) satış geliştirme (6) doğrudan pazarlama, (7) sponsorluk ve (8) internet ve online (çevirim içi) pazarlama olarak sekiz elemanı kapsar.

##### 9.2.1. Kişisel Satış

Kişisel satış, işletmenin satış temsilcisi ile müşteri arasında yüz yüze iletişimi içeren satış artırıcı çabanın bir elemanıdır.

**Kişisel satış;** bir alıcı veya alıcı grubunun satın alma kararını etkilemek için yüz yüze veya telefon gibi araçlarla iletişim kurarak ikna etmeye dayalı gerçekleştirilen bir tutundurma metodu ve tutundurma karması elemanıdır.

#### Kişisel satış faaliyetleri:

1. Ürün tanıtımları,
2. Satış sunumları,
3. Teşvik programları,
4. Örnek ürün (eşantıyon) dağıtımları (**Eşantıyon;** bir ürünün niteliklerini tanıtmak için parasız verilen numune).

Kişisel satış, işletmenin satış temsilcisi ile muhtemel alıcı arasındaki kişisel iletişime dayanır ve alıcı ile iletişim çabası temelde alıcıyı bilgilendirerek satın almaya ikna etmektir. Kişisel satışta kısa dönemde satış yapmayı, uzun dönemde ise alıcı ile kârlı bir müşteri ilişkisi kurmayı hedeflenir. Bu hedef, tüm mesaj ve iletişim çabalarını önceden tasarlama ile gerçekleşir.

#### Global pazarlarda kişisel satış becerileri:

1. Kültürel uyum becerisi,
2. Müzakere becerisi,
3. Bilişim teknolojilerini kullanma becerisi,
4. Pazar bilgileri toplama becerisi,
5. Satış destek becerisidir.

Global pazarlarda kişisel satış stratejileri ve tekniklerinin uygulanabilirlikleri fiziki coğrafya şartlarının elverişsiz olması, siyasi risklerin yüksekliği, pazarın gelişmişlik düzeyinin düşük oluşu, kanuni düzenlemelerin sertliği, pazar belirsizliğinin çok olması ve beşeri ilişkilerdeki farklılıkların yüksek oluşu etkinlik azalmaktadır. Bunları aşmanın yolu; yeniliğe açık, global medyayı takip eden, bilişim teknolojilerini ve dijital platformları iyi kullanabilen, kültürel uyumu yüksek çalışanlara sahip olmaktır.

#### Satış temsilcisinin görevleri:

1. İşletmenin ürünlerine ilişkin alıcıya ayrıntılı bilgileri aktarmak,
2. Müşterilerin kendilerine özgü ihtiyaç doğrultusunda iletişim şeklini ve ürünleri uyarlamak,
3. Müşterileri, işletmenin ürünlerinin rakiplerinkinden daha iyi olduğuna ikna ederek satış gerçekleştirilmektir.

Kişisel satış, reklam uygulamalarında yasal kısıtlamaların olduğu, reklamcılığın gelişmediği ve medyanın yeterli olmadığı pazarlarda tercih edilen bir tutundurma aracıdır. Kişisel satış yakın ilişki gerektiren yapısı açısından endüstriyel ürünler için daha etkilidir. Ülke pazarlarının kendilerine özgü şartları kişisel satış strateji ve tekniklerinin uygulanabilirliğini de etkilemektedir.

### **Kişisel satışta etkili olan faktörler:**

**1. Coğrafi ve fiziki şartlar;** ulaşım imkânlarının gelişmiş olduğu, iklim şartlarının zorlayıcı olmadığı, coğrafi olarak daha küçük bir alana sahip ülke pazarlarında, satış ziyaretleri gerçekleştirmek satış gücü için daha kolaydır. Şartların olumsuz olduğu ülke pazarlarında ise kişisel satış görüşmeleri zor olmakta ve hem de maliyeti yüksek olabilmektedir.

**2. Pazarın gelişmişlik düzeyi;** teknolojinin geliştiği, bilgi edinme imkânlarının fazla olduğu, müşterilerin daha eğitilmiş olduğu pazarlarda satış elemanlarının da teknik açıdan daha bilgili ve donanımlı olmasını gerektirir. Ters durumlarında ise bu kez satış elemanlarının müşterileri bilgilendirmek ve ürün kullanımları hakkında eğitmek için daha fazla çaba göstermesi gerektirir.

**3. Siyasi riskler;** siyasi istikrarsızlık veya gerilimlerin yaşandığı ülke pazarları farklı riskler ortaya çıkabilmektedir. Riskleri aşmak için gereken önlemleri almak işletmeye daha maliyetli olabilmektedir.

**4. Kanuni düzenlemeler;** bazı ülke pazarlarında yabancı satış elemanlarının faaliyet göstermesini zorlaştıran veya engelleyen kotaları, gümrük vergileri ve tarifeleri veya kurallar uygulanabilmektedir.

**5. İnsan ilişkilerindeki farklılıklar;** kişisel satış kişisel iletişime dayandığı için, ülke pazarlarına özgü şartlardan ve insan ilişkilerinin yürütülme şekillerinde etkilenir. Bir ülke pazarında kişisel satış faaliyetlerine başlayacak işletme o pazarın kültürlerini tanımaya çalışmaları, kişisel satış faaliyetlerinin etkinliğini ve verimliliğini arttıracaktır.

**6. Pazar belirsizlikleri;** dış pazarlara açılan işletme dünyanın daha önce faaliyet göstermediği bir bölgesindeki bir ülke pazarına giriş yaptığında o pazarın şartlarına tamamıyla yabancı olabilir. Pazarlama araştırması veya başka bir yolla bu pazarla ilgili bilgi toplamamış ise kişisel satış sürecinde birçok sorunla karşı karşıya kalacaktır. Pazarla ilgili araştırma yapılmalıdır.

### **9.2.2. Tanıtım**

Tanıtım; bir organizasyonun ürettiği mal veya hizmetlerin, niteliğini, teknolojisini, kurum kimliğini, üretim şekli, ürüne yüklediği diğer unsurları geniş halk tabakalarına benimsetme ve satın almayı istemelerini sağlayacak şekilde basılı ve elektronik medyada yer alacak şekilde haber yapması ve anlatmasıdır. Tanıtımın farklı türleri vardır.

#### **Tanıtım türleri:**

1. Ticari tanıtım: Bir firmanın açılış ve çalışmalarını kamuoyuna duyurmak için yapılan tanıtımdır.
2. Kişisel tanıtım: İşletmede görevli üst düzey yöneticiler ve başarılı personeller tanıtılır.
3. Toplumsal tanıtım: Turistik bir yöre veya ülkenin kitle iletişim araçlarında haber şeklinde tanıtımdır.
4. Dış tanıtım: Bir ülke ile ilgili hedef ülke veya halklara bilgi verme, iletişim, propaganda, devlet reklamcılığı, halkla ilişkiler, kolektif reklamcılık, satış geliştirme, ticari reklamcılık ve bireysel ekonomik faydaları kapsayan çok boyutlu etkinliklerdir.

#### **Ürün tanıtım yöntemleri:**

1. Hediye ürün rehberleri hazırlamak,
2. Halkla ilişkiler çalışmaları yapmak,
3. Yarışma ve çekilişler düzenlemek,
4. Blog içerikleri hazırlamak,
5. Ürün tanıtım videoları hazırlamak ve yayınlamak,
6. E-posta pazarlama çalışmaları yapmak,
7. Reklam ajansları ile anlaşmak,
8. Sosyal medya pazarlaması,
9. Elektronik yöntemler.

**Blog (weblog);** makaleleri kronolojik bir sırada, en son gönderileri en üstte görüntüleyen çevrimiçi ve bilgilendirici web sitesidir. Bir veya bir grup yazarın tek veya birçok konuda görüşlerini paylaştığı online platformdur. **Blog tanıtım yöntemleri;** popüler sosyal medya kanallarını kullanmak, benzer ilgi alanlarına sahip topluluklarla paylaşım, diğer blog kaynaklarından faydalanmak, bir üye alanı oluşturmak, arama motorlarına reklam vermek ve haftalık bülten yayınlamak.

**Sosyal medya pazarlaması;** marka ve ürünleri sosyal medya platformlarında daha az bütçe ile doğru hedef kitleye tanıtma, sergileme, reklam ve bilinirliğini artırmak için içerik üretip bunu yayınlama üzerine kurulu pazarlama yöntemidir. Ürünleri yurt dışına pazarlamada, dünya geneline tanıtımada internet üzerinden kurulan bir web sitesi ve sosyal medya büyük bir paya sahiptir.

İşletme, dış pazara yöneldiğinde oralarda ürününü muhtelif tanıtım araçlarıyla tanıtma çabası içine girer. **Ürün tanıtım araçları;** (1) mektupla tanıtım, (2) fuarlarda tanıtım, (3) reklam, (4) satış teşvik yöntemleri ve (5) sosyal medyada tanıtım.

### **9.2.3. Reklam**

Pazarlama karması / bileşeni olan tutundurma karması içerisinde yer alan reklam; bir iletişim ve bilgi verme aracı olarak ürünü, markayı tanıtmak, bilinirliğini arttırmak, markaya değer katmak, imaj ve itibar oluşturmak için kullanılır. Pazarlamada geniş yere sahip bir ağ olan reklam, üreticiden tüketiciye kadar geçen süreçte ürün tanıtım ve kullandırmada önemli bir rol oynar.

**Reklam;** bir hedef kitleyi bilgilendirme, ikna etmek, teşvik etmek, dikkatleri bir mal veya hizmete çekmek için belirlenen mesajı çeşitli medya araçlarıyla belirli bir zaman diliminde bir bedel karşılığında yürütülen iletişim türündeki tanıtım faaliyetidir.

Reklamcılık ve halkla ilişkiler arasındaki benzerlik sebebiyle çoğu zaman karışmaktadır. Bu iki faaliyetin amaçları, çalışma şekilleri, yöntem ve araçları benzer fakat aynı değildir.

#### **Reklam şekilleri:**

1. **Hatırlatıcı reklam;** bir ürünle ilgili önceden verilen bilgi ve eğitimleri pekiştirmeye hatırlatma, ismi akla yerleştirmedir.
2. **Kurumsal reklam;** bir organizasyonun imajını ve felsefesini tanıtan, benimseten reklamdır.



**3. Elektronik reklam;** internet üzerinden müşteriye bir ürünü satın almaya teşvik eden, etkileşimli de olabilen reklamlardır.

Ürününün reklamını yapmaya karar veren işletme ilk olarak uygun bir reklâm ajansı bulur, sonra reklâm stratejisi fikrini bu ajansa ileterek birlikte bir strateji oluştururlar. Sonra reklama ayıracağı bütçenin değişik reklâm araçları arasında nasıl dağılacağına karar verdikten sonra ihracatçı, ajansın hazırladığı reklamları değerlendirir, uygulatır ve sonuçlarını kontrol eder.

İyi bir reklamın; özgünlüğü, ilgi çekiciliği, şaşırtabilme, yenilikçi ve bir hedefinin bulunması olmazsa olmazlarıdır. Bu açıdan iyi bir reklamda bulunması gereken birtakım özellikler vardır.

#### **Reklamın özellikleri:**

1. Reklam, pazarlama iletişimi içerisinde yer alan hedefe ulaşmaya dönük bir unsurdur.
2. Reklam, belirli bir ücret karşılığı yapılan bir kitle iletişim faaliyetidir.
3. Reklam, reklam verenden hedef kitle olan tüketiciye doğru akan bir iletiler toplamıdır.
4. Reklamı yapan kişi veya kurum bellidir.
5. Reklam faaliyeti ile tüketici bilgilendirilmeye ve ikna edilmeye çalışılır.
6. Reklam mesajlarında ürünler, vaatler, ödüller ve meselelere çözüm teklifleri vardır.
7. İnsanlar bakışlarını nereye yoğunlaştırırlarsa reklam oraya gider.

Pazarlamada geniş bir ağ olan ve tüketiciye ürün sunumu, tanıtım ve kullandırmada önemli rol oynar ve farklı türleri bulunur.

#### **Reklam türleri:**

1. Yazılı basın reklamları (gazete, dergi),
2. Televizyon, radyo ve internet reklamları,
3. Açık hava reklamları,
4. Satın alma noktası sergileri,
5. Ambalaj,
6. Broşür, katalog, afiş ve poster,
7. Reklam panoları.

Reklam faaliyeti tüketicileri olumlu veya olumsuz şekilde etkilediği için en uygun şekilde planlanmalıdır.

#### **Reklamın temel işlevleri:**

1. Farkındalık oluşturmak.
2. Markanın varlığını duyurmak.
3. Akılda kalıcı, markaya özgü konum, markaya ait bir karakter ve kimliği oluşturmak.
4. Pazara yerleşip müşteri tabanı oluşturduktan sonra alışkanlığı sürdürmede hatırlatıcı ve marka değerini pekiştirmek.
5. Tutundurucu faaliyetleri sürdürmek.

Reklamlarla ön plana çıkarılan olumsuz roller, obje ve klişeler, yeni kuşakların dünyayı doğru algılamalarını engellemektedir.

Global pazarlardaki çok çeşitli kültürel çevreden en çok etkilenen tutundurma faaliyetlerinden reklam kararlarıdır. Reklam konusunda global kültürel farklılıklar dikkate alındığında başarı sağlanabilir. Uygulanacak global reklam stratejilerinin hedefleri gelişmiş ülke pazarlarında ürünlerin rekabetçi durumunu koruyarak tanıtmak ve farkındalık oluşturmaktır.

#### **Global reklam kararlarında iletişim süreci aşamaları:**

1. Bilgi kaynağı (Ürünü pazarlayan global işletme)
2. Kodlama (Alıcıya gönderilmek istenen mesajı uygun bir anlama dönüştürme)
3. Mesaj kanalı (Kullanılacak reklam mecrası)
4. Kod açma (Gönderilen mesajın alıcı tarafından anlaşılması)
5. Alıcı (Tüketici / müşterilerin mesaja verdikleri tepkiler)
6. Geribildirim (Alıcının tepkisini ölçme ve işletmeye bildirme)
7. Gürültü (Bu süreci olumsuz etkileyen rakiplerin faaliyetleri ve teknolojik faktörler)

Global reklamlarda “tek dünya, tek ses” yaklaşımını benimseyenler, global bir köy hâline gelen dünya pazarlarında beğeniler, tercihler ve satın alma alışkanlıkları gittikçe birbirine benzemektedir. **Reklamda standartlaştırma** kapsamında oluşturulan tek reklam ile tüm dünyadaki tüketiciler hedeflenmektedir.

Standartlaştırma stratejisi ile maliyetlerde tasarruf ve tüketicilerle ilişki ile marka imajında tutarlılık sağlanması gerçekleşir. Standartlaştırılmış reklam ülke pazarlarına özgü kültürel farklılıkların göz ardı edilmesi temel eleştiri noktalarından birisidir.

Reklamı standartlaştırma eleştirisine karşı, ülke pazarlarına özgü yerel şartları dikkate alan globalleşen köyde tek anlayış yoktur. **Uyumlaştırma stratejisi** ile ancak ülke pazarlarındaki tüketicilerin farklılıkları dolayısıyla uluslar arası işletmeler ülke pazarlarına farklılıkları dikkate alan reklamlar kurgulamalıdır.

Teknolojik gelişimle birlikte artan globalleşmeye bağlı sertleşen rekabet ortamı, alıcıların artan bilinçlenmeleri, isteklerin değişimi, artan reklam maliyetleri ve global düzeyde kabul görmesi reklam stratejilerinin önemini artırmaktadır. Global ölçekte reklam uygulamaları kanuni düzenlemelerle sınırlandırıldığı da görülmektedir.

#### **9.2.4. Halkla İlişkiler**

İşletmelerin halkla doğru ve sağlıklı ilişkiler kurup geliştirmesi, halkta işletme hakkında olumlu izlenimler oluşturması, halkı işletmeye karşı olumlu düşünce ve davranışlara yöneltmesi ve halkla karşılıklı menfaatlere dayalı ilişkiler kurup sürdürmesi yolundaki planlı çalışmalarıdır.

**Halkla ilişkiler;** işletmelerin halkla doğru ve sağlıklı ilişkiler kurup geliştirmesi, halkta işletme hakkında olumlu izlenim oluşturma, halkı işletmeye karşı olumlu düşünce ve davranışlara yönlendirme ve halkla karşılıklı menfaatlere dayalı ilişkiler kurup sürdürme yolundaki planlı çalışmalardır.

**Halkla ilişkilerin temel araçları;** (1) haber bültenleri ve basın toplantıları, (2) sponsorluk ve lobcilik, (3) konuşma ve seminerler, (4) rapor ve yayınlar, (5) işletme bülten ve yayınları, (6) özel olaylar ve kurum web sayfaları, (7) televizyon, radyo ve sosyal medyada işletme personeliyle söyleşi ve röportajlar.

Halkla ilişkilere benzer bir yöntem takip eden pazarlama, tüketicileri işletmenin ürünlerine alıştırmak üzere, beklentileri daha iyi tanıma imkânı veren teknikleri kullanır. Araştırma, bilgi toplama ve planlama gibi yöntemlerdeki benzerlik halkla ilişkiler alanına yönelim ile toplumsal pazarlama kavramı çıkmıştır.

Gelişmeler pazarlama ve halkla ilişkilerin ayrışmasından ziyade bütünleşip pazarlama ağırlıklı bir halkla ilişkileri getiriyor. Bu sebeple bazı işletmeler halkla ilişkiler birim faaliyetlerini pazarlama bakışıyla yönetiyor.

Halkla ilişkiler kapsamında işletmeler, global düzeyde hedef kitlelerle dürüst ve sağlam bağlar kurarak bu bağları eylemlere dönüştürmekte ve geri dönen tepkileri değerlendirerek tüketici / müşterilerin tutumlarına şekil vermektedirler.

Kişisel satış ve reklam faaliyetlerini desteklemek için de kullanılan halkla ilişkiler; temelde klasik ve dijital medyada yayınlanan işletme haberleri, işletme bültenleri, işletmenin web sayfaları, basın konferansları, sponsorluk faaliyetleri ve yöneticilerle yapılan röportajlar gibi araçlarla yapılmaktadır.

### 9.2.5. Satış Geliştirme

Satış geliştirme, kişisel satış, tanıtım, reklam, halkla ilişkiler, doğrudan pazarlama, sponsorluk ve çevirim içi pazarlama çabaları dışında kalan, genellikle sürekli olmayan, araçların etkinliğini artırmaya dönük, kısa dönemde satın almayı teşvik edici, kendine özgü tutundurma çabalarıdır. Satın alma kararını yönlendirip süreci hızlandırarak satışlarda geçici bir artış sağlar.

### 9.2.6. Doğrudan Pazarlama

Doğrudan pazarlama, tüketici ile üretici arasında herhangi bir aracı olmadan çeşitli yöntemlerle birebir yapılan pazarlama stratejisidir. Doğrudan pazarlamada müşteriye ulaşmak için mail, tele pazarlama, katalog ile pazarlama, interaktif TV, kiosklar (köşk havaalanları, mağazalar, süpermarketler), web siteleri ve mobil cihazlar gibi yolları kullanılmaktadır.

**Doğrudan pazarlama;** ürünleri, bilgileri araçlar olmadan çeşitli etkileşimli araçlar ile müşterilere doğrudan ulaştırmadır. Doğrudan pazarlama, e-pazarlama, tele pazarlamadan doğrudan postalamaya, internet reklamcılığı, e-ticaretten katalogla satışa kadar pek çok farklı yöntemi kapsamaktadır. İnternetin gelişmesi, e-ticaretin ve e-perakendeciliğin yaygınlaşması ile birlikte tüketiciler dünyanın neresinde olurlarsa olsunlar pek çok ürünü elde etme imkânı bulmuştur. Sosyal medya araçları ve bloglar da dış pazara açılan işletmelerin doğrudan pazarlama ve reklam uygulamaları için tercih ettikleri alanlar haline gelmiştir.

### 9.2.7. Sponsorluk

Sponsorluk; bir kurumun, kurumsal ve pazarlama amaçlarına yönelik, katılmakta fayda gördüğü olay ve etkinliklere para vererek veya o faaliyet için gerekli olan araç ve malzeme gibi materyal donanımını sağlayarak desteklemesidir. Karşılıklı kazanç ilkesine dayanan ve karşı tarafa dokunabilen tek pazarlama aracıdır.

### 9.2.8. İnternet ve Online (Çevirim içi) Pazarlama

İnternet ve online (cevirim içi) pazarlama; bir işletmenin, ürün veya markası hakkında potansiyel müşterilerine bir mesaj yaymak için web tabanlı kanallardan faydalanmadır. Bunlar; e-posta pazarlaması, içerik pazarlaması, görüntülü reklam, arama motoru optimizasyonu, sosyal medya pazarlaması, ücretli arama reklamları veya tıklama başına ödemedir. **Sosyal medya pazarlaması;** marka ve ürünleri sosyal medya platformlarında daha az bütçe ile doğru hedef kitleye tanıtmaya, sergilemeye, reklam ve bilinirliğini artırmak için içerik üretip bunu yayınlama üzerine kurulu pazarlama yöntemidir. Ürünleri yurt dışına pazarlamada, dünya geneline tanıtmada internet üzerinden kurulan bir web sitesi ve sosyal medya büyük bir paya sahiptir.

## 9.3. Global Pazarlarda Odaklanma Stratejisi

Odaklanma, maliyetleri artıran yaygınlaşmanın tersine, ürünün birim maliyetlerini düşürmekte ve olumlu bir katkı vererek işletmenin piyasada büyümesini sağlamaktadır.

**Odaklanma;** belli bir noktada, yerde veya olguda toplanmak, yoğunlaşmak, bir işletmenin rakipleri arasında üstün bir duruma geçmesini sağlayan ve evrensel şartlarla uyum içinde faaliyette bulunarak değer oluşturmaya ifade eder. **Değer oluşturma;** işletmenin bir ürüne olan ihtiyacı öngörüp ona adil bir fiyat tespit edip on daha ucuza üretmek oluşturulan farktır.

Odaklanmayı seçen işletme, bu karara uygun olarak odaklaşacağı; **üretim, ürün ve tüketiciden** birisini hedef tespit eder. Burada üretim, ürün ve müşteri birbirini tamamlayan hedefler olarak birisine odaklanmanın diğerlerini ihmal anlamına gelmeyeceğini bilmek gerekir. Ancak, odaklanma stratejisi aralarından birisine öncelik verilmesi gerekir ve ister istemez diğerleri ikinci plana itilecektir. İşletmenin temel sistem ve yapıları seçilecek hedefe göre şekillenecektir.

Odaklanma yaklaşımını seçen işletme yöneticileri, odaklanmanın olumlu yanlarını sürekli işletme bünyesinde yerleştirmek için bunu bir felsefe olarak kabul ederler. Yayılma anlayışında; muhtelif alanlara yayılmanın genel giderleri dağıtmak suretiyle birim maliyetlerini düşürdüğü fikri araştırma sonuçları ile çürütülmüştür. Çünkü yaygınlaşmanın yeni hiyerarşik katlar ve bunların maliyetleri yükselttiği görülmüştür.

Odaklanma, işletmenin bunu kabulüyle başlar ve odaklanma kararı işletmeye sade ve net düşünmeyi, kendisinin ve rakiplerinin özelliklerini kıyaslamayı ve sonuçta tercihlerini ortaya koymayı sağlar. Bilinçli olarak odaklanmayı seçen işletme ikinci kararı odaklaşacağı hedefi; üretim, ürün ve müşteri gibi seçer. Üretim, ürün ve müşteri birbirini tamamlayan hedeflerdir.

Birisine odaklanmanın diğzerinin ihmali anlamına gelmeyeceği kabul edilmelidir. Burada odaklanma stratejisi aralarından birisine öncelik verilmesini gerektirir ve ister istemez diğzerleri ikinci planda kalacaktır. Odaklanma ile işletmenin tüm kaynaklarıyla organizasyon yapısı ve sistemi seçilecek hedefe göre şekillenecektir.

Odaklanmanın faydası önce ihracatçı kurumun odaklanmanın önemini kabul etmesine bağlı olarak ortaya çıkar. Odaklanma kararı, işletmeyi; sade ve net düşünmeye, kendisi ve rakiplerin özelliklerini karşılaştırmaya, tercihlerini ortaya koymaya zorlar.

Büyümek isteyen işletmeler 1970-80'li ve 90'larda, kârlı gördükleri hemen tüm alanlara girmeleri ve faaliyetlerini çeşitlendirmeleri tavsiye ediliyordu. Ayrıca, ihtiyaç duydukları tüm hizmetleri de kârlılık ve güvenlik amacıyla kendi bünyelerinde üretmeleri önerisinde bulunuluyordu. Bu anlayış sonucunda da işletmeler çoğu kez iyi yapamadıkları ve bilmedikleri işlerde kaynaklarını dağıtarak, ilgi odaklarını kaybederek temel iş alanlarındaki etkinliklerinden uzaklaşıyorlar. Bu işletmeler, gerçek müşterilerinin beklentilerini karşılamada ve faaliyet gösterdikleri hemen her alanda problemler yaşıyor.

Günümüzde, işletmeler yavaş yavaş kendi temel işiyle ilgisi olmayan bir faaliyetini terk ettiği görülür. Temel ilgi alanlarına girmeyen faaliyetlerini başka kişi veya kuruluşlara devreden veya bu alanlarda küçülen işletmeler müşterilerinin ihtiyaçlarına daha fazla odaklanarak ve yalnızca iyi bildikleri işleri yaparak kârlarını ve büyümelerini daha hızlı artırabilmektedirler.

İhracata yönelen işletme ilk olarak sahip olduğu gelenek, tecrübe ve güçleriyle pazar şartları ve rakiplerin özelliklerini karşılaştırıp odaklaşacağı temel alanı seçmelidir. Bu noktada işletmenin önünde üç tür odaklanma çeşidi bulunmaktadır.

**Odaklanma türleri;** (1) üretime odaklanma, (2) ürüne odaklanma ve (3) tüketiciye odaklanma.

### 9.3.1. Üretime Odaklanma

Üretime odaklanma ile işletmeler rakiplerinin oluşturamadığı bir fiyat, kalite ve alım kolaylığı bileşenini müşterilerine sunarak başarı sağlayabilirler. Burada müşteriler, işletmenin ürünlerinin daima makul bir maliyette güvenilir bir performans gösterdiğini bilirler. Üretime odaklanmada hedef maliyet liderliğini yakalamadır. Maliyet liderliğin, işletmenin maliyetlerini, rakiplerine göre en düşük seviyede gerçekleştiren, ürün üretim ve dağıtımına yönelik stratejiler yer alır. Bu stratejileri uygulayan işletme hem kazançları hem de müşteri portföyleri hem de pazar payları genişleyecektir.

Maliyet liderliği stratejisi ölçek, hedef ekonomileri, teknolojiler aracılığıyla kuvvetli bir rekabet faydası sağlama üzerine oluşturulmuştur. **Ölçek ekonomileri;** bir ürün üretilmesinde operasyonel verimliliğinin artırılması için büyük hacimlerin kullanımı, bir organizasyonun büyüklüğünden ve iş hacminden dolayı elde ettiği maliyet avantajlarıdır.

Kârlılığı artırmanın en temel yolu verimliliği artırmaktır; verimlilik artışı için ise öğrenmenin sürekli geliştirilmesi gerekir.

### 9.3.2. Ürüne Odaklanma

Ürüne odaklanmada, işletme sürekli olarak ürünün performans sınırlarını zorlar, özelliklerini sorgular, müşterilerine en yeni ve en iyiyi sunmak için çalışır.

Bir yandan eski ürünlerinin kullanım alanlarını genişletirken diğzer taraftan da yepyeni ürünler üretmek için AR-GE çalışmaları yürütür. Ürüne yönelik olarak kullanılan odaklanma stratejilerinin hedefi işletmenin ihtiyacı olanın, ürünün yüksek fakat tek olma özelliğine sahip mi, yoksa düşük maliyetli mi olacağını belirlemesidir.

Ürüne odaklanmada temel hedefler; ürünün pazarda belirli bir özelliğiyle tek olmasını sağlayarak tüketicilerde marka bağımlılığı ve diğzer ürünlerden farklılaştırarak, müşterilerinin oluşan fark fiyatı ödemeye razı olmalarını hedefler. Fiyat farkı, o sektörde maliyet lideri işletmenin fiyatından daha yüksektir, fakat müşteriler ürünün bu farkı ödemeye değeceğine inanırlar.

### Ürüne odaklanma yolları:

1. Rakiplere nazaran daha üstün bir tekniğe ve teknolojiye dayanılarak üretilen ürün,
2. Kalite iyileştirme çabalarını güçlendirerek üretilen ürün,
3. Müşterilere sağlanan destek hizmetleri ve satış sonrası hizmetlerin de rakiplere nazaran daha süratli, etkili, kaliteli vb. bir çalışmayı gerçekleştirerek yapılan farklılaştırma.

Ürüne odaklanan işletmeler bu çabalarını mümkün olduğunca çok boyutta yapmalı, çünkü ortaya çıkan daha fazla farklılık üstünlük anlamına gelmektedir. Bunu gerçekleştirdikleri takdirde işletmelerin rakipleri ile aralarındaki mesafe açılacak ve ürünlerin müşteri nezdinde çekiciliği güçlenmiş olacaktır.

### 9.3.3. Müşteriye Odaklanma

Müşteri odaklılık, müşteri istek ve beklentilerini karşılama kuralını, kuruluştaki tüm çalışanların görevi olarak ortaya koyan ve bu doğrultuda ürün kalitesini hedefleyen yaklaşımdır. Pazarlama anlayışının gelişimiyle işletmelerin devamı müşteriye sistemin temelini koyarak müşteri odaklı olmalarıyla mümkündür. **Müşteri odaklılık;** müşteriye rakiplerden daha fazla değer sağlamak için tüm birimleriyle müşteriye anlama, ona yakın olma, itina gösterme, kişisel bağ kurup onu izleyerek gerekli düzenlemeleri öngören yaklaşım ve anlayıştır. İşletme çalışanlarının faaliyetleriyle sunulan ürünleri müşterilere haz verip tatmin oluşturacak şekilde planlama ile sürekli tercih edilen kuruluş olabilmektir.

Müşteriye sunulan uygun kalitedeki ürünün müşteri tatminini, müşteri tatmini müşteri mutluluğunu, müşteri memnuniyeti ise müşteri sadakatini getirir. İşletme, müşteri memnuniyeti sonrası tekrar eden satışlarını artırarak kârlarını artırmayı hedefler.

Müşteriye odaklanmada işletme, tüketicinin ihtiyaçlarına öncelik veren pazarlama anlayışının ilerisine geçerek tüketici ile genel bir ilişki yerine mümkün olduğunca her müşteri ile özel bir ilişki kurmayı hedefler. İşletme ürününü sürekli olarak müşterilerinin özel ihtiyaç ve şartlarına göre değiştirir, geliştir ve uyarlamaya çalışır. Müşteriye ürün satmaya değil, onların ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamayı hedefler.

Günümüzde, her işletme için olduğ gibi global pazara yönelen işletmelerde de doğru işin anlamı müşteri beklentilerini

aşarak müşteri coşkusunu oluşturmak ve bağlılığı sağlamaktır.

### **Müşteriye odaklanma süreci:**

**1. Hangi müşterileri istediğine karar vermek:** İşletme, müşterilerin kim olduğunu açık ve net olarak belirlemeli, kimleri hedef kitle olarak gördüğünü bilmelidir. Hangi müşterilerin en kolay ulaşılan ve en çok satış yapılan dolayısıyla yüksek kârlılık sağlayan müşteriler olduğunu doğru bir şekilde belirlemelidir.

**2. Müşterilerin en çok neye değer verdiğini, neyi gerçekten istediğini anlamak:** İşletme, müşterilere ne sattığını değil, onların gerçekte neyi satın aldığını bilmelidir. Müşterilerini bölmülendiren, benzer özellikleri olan müşterileri bir araya getirerek gruplandıran işletmeler her grup için bir şeyler yapamayabilir ancak, kendileri için kritik önemi olan bir veya iki gruba üstün hizmetler sunabilirler. Bunun için önemli görülen ve hedef olarak seçilen müşteri grupları hakkında mümkün olduğu kadar doğru ve güncel bilgilerin derlenmesine ve bunların değerlendirilmesine önem ve öncelik verilmelidir.

**3. Müşteri üzerine tam odaklanmış bir yaklaşım belirlemek:** İşletme, kârlı müşterilerinin en fazla değer verdikleri ile kendisinin en iyi yaptığı işlerin abartısız, mübalağasız birebir örtüştüğü noktalara odaklanmalıdır. Bu odaklanma, işletme için gerçek anlamda değer oluşturan stratejileri belirlemesini kolaylaştıracaktır. Ürün geliştirme, fiyatlama, tanıtma- tutundurma ve dağıtım stratejileri bütünüyle üzerine odaklanmış müşteri gruplarına yönelik olarak tasarlanmalı ve uygulanmalıdır.

**4. İşletme çapında müşteriye odaklanmış bir felsefe oluşturmak:** Beklentileri aşarak müşteri coşkusunu oluşturmak ve bağlılığı sağlamak isteyen bir işletmede odaklanmanın işletme çapında bir tutkuyla desteklenmesi gerekir. Bütün çalışanlar, müşteri odaklı düşünme ve davranmanın anlamını bilmeli ve bunun gereklerini tutkulu bir şekilde yerine getirmek üzere yönlendirilmelidir. Bir kişinin veya bölümün isteksizliği veya bilinçsiz ve beceriksiz bir davranışı bütün organizasyonu risk altına sokabilir. Müşteri beklentisini aşma tutkusunu yönetmek için de en önemli ve doğru yol etkili iletişimin kanallarını açmak ve amaçları elde edecek şekilde bunun sürekliliğini korumaktır.

Bu dört adımlı süreci izleyerek doğru müşterilere ulaşan, müşteri istek ve ihtiyaçlarını tam ve doğru belirleyen işletmenin tüm çalışanlarının bu beklentileri aşacak şekilde düşünme ve davranmalarını sağlayan yöneticiler müşteri üzerine odaklanmanın gücünü görecektir ve istenilen kârlılık düzeyi ve büyüme hızını yakalayacaklardır.

### **9.4. Organizasyon Felsefesi**

Global pazarlara ürün sunmaya karar veren işletme ulaşmak istediği hedefleri ve onu bu hedeflere ulaştıracak stratejileri belirlendikten sonra bu stratejileri en etkin şekilde uygulayacak organizasyon türüne karar vermelidir. Bu karar işletmenin kaynaklarının, kuvvetli ve zayıf yönleri değerlendirildikten sonra ortaya çıkar.

Organizasyon felsefesi, işletmenin organize olma şeklinin tespit etmesini içerir. Organizasyon, belirlenen hedeflere ulaşabilmek için yapılacak işlerin tanımlanması, gruplanması, işleri yerine getirecek kişilerin, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi, atanması, verimli, etkin bir faaliyet ortamı oluşturabilmek için gerekli fiziki şartların hazırlanması çalışmalarıdır.

Değişim ihtiyacına cevap olarak, organizasyonların, yeni teknolojilere, pazarlara, risk ve değişim hızına ayak uydurabilmek için inançlarını, değerlerini, tutumlarını ve yapılarını değiştirmeye yönelik organizasyon geliştirme çalışmaları yapılabilir. İşletme seçeceği organizasyon seçeneği ile hedef ve stratejilerini yansıtan organizasyon geliştirme faaliyetlerini yürütecektir.

Global pazarlara yönelen işletmelerde en fazla görülen organizasyon türü ürün müdürlüğüdür. Bu sistem, 1990'lardan sonra uygulama alanı bulmuştur. Bu sistemde ürün veya marka müdürü küçük bir işletmenin genel müdürü imiş gibi hareket etmeye özendirilir. İşletmenin hiyerarşik yapısı içinde ortalarda bulunan bu ürün müdürü veya yardımcılarını ile birlikte tek bir ürün veya ürün dizisi üzerinde enerjisini yoğunlaştırarak onlarla ilgili her türlü çalışmayı koordine eder. Ürün müdürü, pazar araştırmasından satışa, oradan dağıtıma ve ambalaj tasarımından reklâma kadar her alanın uzmanı ile sürekli bilgi paylaşımına girer ve onların bilgi ve çalışmalarını ürün için kullanır. Bu haliyle ürün müdürü müzik grubunu yöneten bir şefe benzetilebilir.

Ürün müdürünün ciro, kârlılık ve tüm bütçe harcamaları ile ilgili sorumlulukları bulunmaktadır. Ürünün satış ve kâr durumlarını izlemek ve yılbaşı veya belirli dönemlerde sunduğu bütçede belirlenen hedeflere ulaşabilmek için gerekli tedbirleri almak zorundadır. İşletmelerde yeni organizasyon şekilleri dâhilinde satış ve pazarlama bölümlerini aynı çatı altında organize ederek pazarlama çalışmalarını disipline etme yanında gereksiz harcamaları da ortadan kaldırmaktadır.

### **Dokuzuncu Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. Tutundurma nedir?
2. Kişisel satış nedir ve kişisel satış faaliyetleri nelerdir?
3. Tanıtım nedir ve ürün tanıtım yöntemleri nelerdir?
4. Reklâm nedir ve reklâmın temel işlevleri nelerdir?
5. Halkla ilişkiler nedir? Halkla ilişkilerin temel araçları nelerdir?
6. Stratejik odaklanma nedir ve faydaları nelerdir?
7. Üretim odaklanma ve ürüne odaklanma nedir?
8. Müşteriye odaklanma nedir ve müşteriye odaklanma süreci nasıldır?
9. İşletmenin organize olma şekli organizasyon felsefesi nedir?

## 10. GLOBAL PAZARLARDA ÜRÜN TANITIMI VE YENİ PAZAR STRATEJİLERİ

### 10.1. Ürünün Dış Pazarlarda Tanıtımı

Bir işletmenin, doğrudan doğruya kazanç elde etmek amacıyla, alıcıları etkilemek, ürünü satmak veya ürüne yönelik talebi arttırmak için girişilen faaliyetler bütününe tanıtım denir.

**Tanıtım;** bir organizasyonun ürettiği mal veya hizmetlerin, niteliğini, teknolojisini, kurum kimliğini, üretim şekli, ürüne yüklediği diğer unsurları geniş halk tabakalarına benimsetme ve satın almayı istemelerini sağlayacak şekilde basılı ve elektronik medyada yer alacak şekilde haber yapması ve anlatmasıdır. Tanıtımın farklı türleri vardır.

#### Tanıtım türleri:

1. Ticari tanıtım: Bir firmanın açılış ve çalışmalarını kamuoyuna duyurmak için yapılan tanıtımdır.
2. Kişisel tanıtım: İşletmede görevli üst düzey yöneticiler ve başarılı personeller tanıtılır.
3. Toplumsal tanıtım: Turistik bir yöre veya ülkenin kitle iletişim araçlarında haber şeklinde tanıtımdır.
4. Dış tanıtım: Bir ülke ile ilgili hedef ülke veya halklara bilgi verme, iletişim, propaganda, devlet reklamcılığı, halkla ilişkiler, kolektif reklamcılık, satış geliştirme, ticari reklamcılık ve bireysel ekonomik faydaları kapsayan çok boyutlu etkinliklerdir.

#### Ürün tanıtımında farklı yöntemler:

1. Hediye ürün rehberleri hazırlamak,
2. Halkla ilişkiler çalışmaları yapmak,
3. Yarışma ve çekilişler düzenlemek,
4. Blog içerikleri hazırlamak,
5. Ürün tanıtım videoları hazırlamak ve yayınlamak,
6. E-posta pazarlama çalışmaları ve elektronik yöntemler,
7. Reklam ajansları ile anlaşmak,
8. Sosyal medya pazarlaması.

**Blog (weblog);** makaleleri kronolojik bir sırada, en son gönderileri en üstte görüntüleyen çevrimiçi ve bilgilendirici web sitesidir. Bir veya bir grup yazarın tek veya birçok konuda görüşlerini paylaştığı online bir platformdur.

**Blog tanıtım yöntemleri;** en popüler sosyal medya kanallarını kullanmak, benzer ilgi alanlarına sahip topluluklarla paylaşım, diğer blog kaynaklarından faydalanmak, bir üye alanı oluşturmak, arama motorlarına reklam vermek ve haftalık bir bülten yayınlamak olarak sıralanabilir.

**Sosyal medya pazarlaması;** marka ve ürünleri sosyal medya platformlarında tanıtmaya, sergilemeye, reklam ve bilinirliğini arttırmak için içerik üretip bunu yayınlama üzerine kurulu pazarlama yöntemidir. Sosyal medya pazarlaması, daha az bütçe ile doğru hedef kitleye ve daha fazla kişiye erişimle çift taraflı etkileşimi kısa sürede gerçekleştirmektedir.

Ürünlerinin yurt dışına pazarlanmasında internet büyük bir paya sahip olmaya başlamıştır. İnternette iyi bir web sayfası ile ürünleri dünya genelinde tanıtmak ve pazarlamak için nispeten olarak ucuz bir yoldur.

İşletme dış pazara yöneldiğinde oralarda ürününü muhtelif tanıtım araçlarıyla tanıtmaya çabası içine girer.

**Ürün tanıtım araçları;** (1) mektupla, (2) fuarlarda tanıtım, (3) reklam, (4) satış teşvik yöntemleri ve (5) sosyal medya.

#### 10.1.1. Mektupla Tanıtım

Yazışmaya bağlı ilişki kurma genelde mektup yoluyla gerçekleşir. İhracatçı bir işletmenin yabancı bir ülkede muhtemel müşteri veya bayisi ile ilk ilişkisi genelde mektup ile sağlanır ve yazışma yoluyla devam ettirilir. Önemli ve acil durumlar harici temel iş ilişkileri genelde karşılıklı yazışmalarla sürdürülür ve geliştirilir. Teknolojinin gelişimiyle sağlanan yeni imkânlarla tanıtım işleri elektronik mektup olarak da ifade edilen elektronik posta üzerinden daha hızlı bir şekilde yürütülmektedir.

Mektup, ister bizatihi kâğıt üzerine yazılı olsun veya elektronik ortamda hazırlanmış olsun; tertip, düzen şekli ve nezaket ifadeleri çok önemlidir.

**İş mektubu;** özel kişilerle iş kurumları ve iş kurumlarının kendi aralarında, işle ilgili olarak klasik veya elektronik ortamda yazılan mektuplar olarak konusu iş veya hizmettir. İş mektuplarının konusu; sipariş, satış, borç isteme ve verme, tavsiye veya bilgi isteme gibi farklı çeşitleri bulunmaktadır.

#### İş mektuplarının çeşitleri:

1. Sipariş mektupları,
2. Satış mektupları,
3. Alacak ve borç mektupları,
4. Tavsiye mektupları,
5. Şikâyet mektupları,
6. Bilgi mektupları.

İş mektuplarına, kendisine mektup yazılan kişi veya kurumun isim ve adresi ile başlanır. Kâğıdın sağ üst tarafına tarih yazılır ve uygun bir aralık bırakılarak yapılan paragraf ile direk istek yazılır. Gelişim bölümünde, ise ürün tanıtımı ile ilgili gerekli başka ayrıntılar gerektiği kadar yazılır. Kapanış bölümü olan son bölüme saygı ifade eden bir kelime eklenerek mektup sona erdirilir. Son olarak mektup metninin sağ altında mektubu yazanın isim ve soy ismi ile imzası yer alır.

İş mektuplarında ortak bir örnek oluşturmak için satır başı yapılmamakta, satır başları, satır aralıkları daha da açılarak gösterilmekte ve yazı, sol ve sağ taraflardan bir blok hâlinde ve aynı ölçüler içinde kâğıda orantılı yayılmaya çalışılmaktadır.

### **Resmî ve iş mektuplarında dikkat edilecek hususlar:**

1. Mektup yazılacak kâğıt şekil yönünden temiz ve düzenli olmalıdır.
2. Resmî ve iş mektupları, mümkünse bilgisayarla değilse, siyah mürekkep veya tükenmez kalemle yazılmalıdır.
3. Resmî mektuplarda yazının çıktığı kurumun ismi, kâğıdın üst kısmına ortalanarak büyük harflerle yazılmalıdır.
4. Kâğıdın sağ üst köşesine o günün tarihi yazılmalıdır.
5. Mektubun gideceği makamın ismi ve yeri kâğıdın orta üst yerine ortalanarak yazılmalıdır.
6. Yazı metnine başlamadan evvel hangi tarih ve sayılı yazının cevabı olduğu belirtilmelidir.
7. Mektubun giriş paragrafında sorun kısaca belirtilir, gelişim bölümünde ayrıntı verilir, sonuçta ise arz / rica ifadesi yer alır.

### **10.1.2. Fuarlarda Tanıtım**

Yurt içi veya yurt dışı ticareti geliştirmek için düzenlenen ve yerli ve / veya yabancı işletmelerin ürünlerinin belli süreler içinde sergilendiği büyük ticari merkezler fuar olarak ifade edilir.

**Fuar;** ticaretle ilgili ürünlerin, teknolojik gelişmelerin, bilgi ve yeniliklerin tanıtımı, pazar bulunabilmesi, satın alınabilmesi, teknik iş birliği, geleceğe dönük ticari ilişkilerin kurulması ve geliştirilmesi için belirli bir takvime bağlı olarak, düzenli aralıklarla genelde de aynı mekânlarda gerçekleştirilen bir tanıtım etkinliğidir. **Fuar organizasyonu;** fuara katılan kuruluşların kendilerine, fuar alanında en iyi şekilde sergilemeleri için tüm teknik alt yapı ve yönlendirmelerin sağlanmasıdır.

Global fuarlar bir ürünün dış pazarlarda durumunu öğrenmede iyi bir araştırma laboratuvarıdır. İhracatçı için hem vitrin hem de pazaryeri görevini gören dış ticaret ve sanayi fuarları ile ürününü sergileyebilir, ilgilenenlere ayrıntılarını iletebilir; alıcılarla bağlantılar kurabilir. Fuarlar genel ve özel diye ikiye ayrılır.

Genel fuarda gıda maddelerinden konfeksiyona (hazır giyim) veya ağır sanayi makinelerine kadar çok değişik ürün grupları sergilenir. İzmir ve Milano global fuarları genel türdeki fuarlardır. Özel fuarlar veya uzmanlık fuarları tekstil, deri eşyası, otomotiv gibi belirli bir sanayi grubunun ürünlerini toplarlar. Köln'deki ANUGA, Münih'deki IKOFA ve Paris'teki SIAL fuarları sadece gıda maddeleri üzerine uzmanlaşmıştır.

Genel fuarlar toplumun değişik kesimlerinden ziyaretçi çektiklerinden bilhassa dayanıklı ve dayanıksız tüketici ürünlerinin tanıtılmasında faydalıdır. Bu tür fuarlara katılan ülkeler genellikle ürünlerini bir pavyonda toplarlar. Bu yolla ülke sanayinin gücü ve ürünlerinin genel bir imajı da iletilir.

### **10.1.3. Reklâm**

Reklâm, ihracatçının satmak istediği ürününün kartvizitidir; onun kim olduğunu (marka), ne iş yaptığını (ürün avantajı), ve adresini (satış noktası) bildirir.

**Reklam;** bir hedef kitleyi bilgilendirme, ikna etmek, teşvik etmek, dikkatleri bir mal veya hizmete çekmek için belirlenen mesajı çeşitli medya araçlarıyla belirli bir zaman diliminde bir bedel karşılığı yürütülen iletişim türündeki tanıtım faaliyetidir.

Pazarlama bileşenlerinden tutundurma içerisinde yer alan reklam, bir iletişim ve bilgi verme aracı olarak ürünü, markayı tanıtmak, bilinirliğini arttırmak, markaya değer katmak, imaj ve itibar oluşturmak için kullanılır. Reklamcılık ve halkla ilişkiler arasındaki benzerlik sebebiyle çoğu zaman karışmaktadır. Bu iki faaliyetin amaçları, çalışma şekilleri, kullandıkları yöntem ve araçlar birbirine benzer fakat aynı değildir.

Ürününün reklamını yapmaya karar veren ihracatçı ilk olarak uygun bir reklâm ajansı bulur, sonra reklâm stratejisi fikrini bu ajansa ileterek birlikte bir strateji oluştururlar. Sonra reklama ayıracığı bütçenin değişik reklâm araçları arasında nasıl dağılacığına karar verdikten sonra ihracatçı, ajansın hazırladığı reklâmları değerlendirir, uygular ve sonuçlarını kontrol eder.

İyi bir reklamın; özgünlüğü, ilgi çekiciliği, şaşırtabilme, yenilikçi ve bir hedefinin bulunması olmazsındır. Pazarlamada geniş yere sahip bir ağ olan reklam, üreticiden tüketiciye kadar geçen sürede ürün tanıtım ve kullandırmada önemli bir rol oynar ve farklı türleri bulunur.

### **Reklam faaliyetleri:**

1. Yazılı basın reklamları (gazete, dergi),
2. Televizyon, radyo ve internet reklamları,
3. Açık hava reklamları,
4. Satın alma noktası sergileri,
5. Broşür, katalog, afiş ve poster,
6. Reklam panoları.

Reklam, kişisel satış, posta ile satış, satış teşvikleri gibi tutundurma ve tanıtım faaliyeti tüketicileri olumlu veya olumsuz etkilediği için bunlar optimal planlanmalıdır.

### **Reklamın temel işlevleri:**

1. Farkındalık oluşturmak.
2. Markanın varlığını duyurmak.
3. Akılda kalıcı, markaya özgü konum, markaya ait bir karakter ve kimliği oluşturmak.
4. Pazara yerleşip müşteri tabanı oluşturduktan sonra alışkanlığı sürdürmede hatırlatıcı ve marka değerini pekiştirmek.
5. Tutundurucu faaliyetleri sürdürmek.

Reklama yüklenen işlevler dijital platformlarda da geçerli ve markanın dijital mecradaki iletişimlerinde önemini korur. Sayı temeline dayalı verilerin ekran üzerinde elektronik olarak gösterilmesini ifade eden **dijitalin;** hayata girişıyla değişen

sektörlerden olan reklamcılıkla; online reklamlar ve tabii reklamlar ile marka bilinirliği artırılabilir. İnternet, mobil telefon ve oyun platformlarını içine alan dijitalleşen reklamcılık; sonuçları hedefleyebilme, ölçme kabiliyetine sahip olması en iyi taraftır. Dijitalleşme süreci insanların medya tüketim şekillerini değiştirmesiyle geçmişte yapamadıkları ölçüde konu içeriği ve reklam paylaşımı dijital reklam yatırımlarını artırmaktadır.

Reklamların eksik veya hatalı bilgilerle tüketicileri yanıltarak yanlış yönlendirmemelidir. Zararlı, besin değeri olmayan gıdaların, sigara, alkol ve uyuşturucuyu tüketicilere ihtiyaç gibi sunumu, aldatici, yanıltıcı ticari reklam ve ilanlar yasaktır. Reklamlarla ön plana çıkarılan olumsuz roller, obje ve klişeler, yeni kuşakların dünyayı doğru algılamalarını engellemektedir.

#### **10.1.4. Satış Teşvik Yöntemleri**

Bir perakendecinin mağazası veya perakende karması hakkında müşterilerini bilgilendirmek ve satın almaya teşvik etmek için yaptığı aktiviteler satış teşvik çalışmaları dâhilinde değerlendirilir.

Ürünle ilgili olan ve planlı iletişime dayanan bütün pazarlama çalışmaları; kupon ve hediye dağıtımları, her çeşit yarışmalar, perakende fiyat indirimleri, piyasaya ve satış organizasyonuna verilen her türlü primler, tüketici ve piyasa ile olan doğrudan her türlü iletişim satış teşvik (promosyon tutundurma) yöntemlerinin kapsamına girer.

Global pazarlara giriş, zamanlama ve zorluk açısından işletmeler için önemli karar alanlarından birini oluşturmaktadır. Günümüzde globalleşme olgusu, işletmeler için artık alternatif olmaktan çıkıp mecburiyet haline gelmiştir. Bu mecburiyet içerisinde işletmelerin kendi ülkelerinde yabancı işletmelerle rekabet durumu da söz konusudur.

Dış pazar fırsatlarını değerlendirmeyip, sadece yurt içi faaliyetlerde bulunan işletmeler gümrük tarifelerindeki indirimler ve liberal ekonomik siyasetler sebebiyle, eninde sonunda kendi ülkelerin bile yabancı rekabetle karşılaşmak durumunda kalmaktadırlar. Bu manada artık yerel işletmelerin global rekabetle karşılaşmayacağı anlamına gelmemektedir. O halde kendi pazarlarını yabancı işletmelerle paylaşmak zorunda kalan işletmeler için yabancı rakiplerin pazarlarını da hedeflemek kaçınılmaz hale gelmiştir. Ayrıca, pek çok ülkede kronikleşmiş ticaret açığı işletmeleri hükümetlerin de desteğiyle global pazarlara girmeye, yeni pazarlar aramaya ve mevcut pazarlardaki paylarını arttırmaya yönelmektedir.

Global pazarlara giriş oldukça detaylı ve çok boyutlu incelemeyi gerektiren bir konudur. Dış pazarlar bazen işletmelere çok iyi fırsatlar sunarlar. Bütün bunlara rağmen, en iyi fırsatları sunan pazarlara bile girişte işletmeler birtakım engellerle karşılaşılır.

Satış çabaları, promosyon, tanıtım ve reklam olarak da ifade edilen tutundurma, pazarlama karmasının (bileşenlerinin) dördüncü ve sonuncusudur. Tutundurma, ürünle ilgili olarak tüketicilerin bilgilendirilmesi, ihtiyaç hissetmelerinin ve satın almalarının sağlanması için yapılan, (1) kişisel satış, (2) tanıtım, (3) reklam ve (4) halkla ilişkiler olarak dört temel tutundurma karması elemanını kapsar. Bu faaliyetle, bir mal veya hizmete karşı insanların kafalarında intiba, imaj, statü gibi unsurları yerleştirmek olarak ifade edilen konumlandırma da söz konusudur.

#### **10.1.5. Sosyal Medyada Tanıtım**

Kullanıcılar tarafından oluşturulan bilginin basit, anlık ve çift yönlü paylaşım ve ulaşılmasını sağlayan yeni bir medya şekli olan **sosyal medya** ürün tanıtımında etkin bir araçtır. Sosyal medya çeşitleri ise sosyal ağlar bloglar, microbloglar, içerik toplulukları ve mobil sosyal ağlardan oluşur.

##### **Sosyal medyada ürün tanıtım adımları:**

1. Doğru sosyal medya platformunu seçmek,
2. Yüksek kaliteli içerik oluşturmak ve yayınlamak,
3. Ürünle ilgili röportaj yapmak ve kısa videolar çekmek,
4. Ürünü kişiselleştirmek,
5. Etkileyici hesaplarla iş birliği yapmak,
6. Hedef kitlelerle etkileşime geçmek,
7. Hashtag kullanmak (#, belirli bir konuda sosyal medya paylaşımlarını topluca görmeyi sağlayan sembol, işaret, yöntem).

Sosyal medya, paylaşım ve tüketilen bilginin hem kendi içlerinde etkileşimi hem de insanlarla etkileşimini sağlayan web tabanlı geniş bir iletişim aracı olarak ürün ve marka tanıtımında önemli bir yere sahiptir.

#### **10.2. Yeni Pazar Stratejileri**

Değişen ve gelişen dünya şartları mevcut pazarlara ilave yeni pazar imkânlarını ortaya çıkarmaktadır.

Yerel ve global ölçekte değişim çok hızlı gerçekleşiyor. Eski kafa ile düşünüp yeniye uyum sağlamak zordur. İş yapma şeklinin değişimiyle birçok sektör dönüşüyor. Yeni duruma uyumlu sektörler, sistemler, fikirler, iş ve meslekler varlığını sürdürabiliyor. Geleceğin ne getireceği belirsizdir. Bunu gören insanların yeni gelişim ve değişime ayak uydurma hızları artıyor.

Dünyanın belirli bölgelerinde gerçekleşen siyasi ve ekonomik sistem değişimi dış pazara yönelen işletmelere yeni pazar imkânları sunuyor. Teknolojik gelişmelerin tetiklediği iletişim ağı dünyayı küçük bir mahalle haline getirdi. Küçülen dünyada tüketim anlayışının değişimi ve global ekonomik yapıların da zorlamasıyla dünya pazarlarına yeni yer ve alanlar katılmaktadır.

Dünya, önemli bir süreçten geçmekte ve yeni bir iktisadi döneme girmektedir. Global kriz öncesi ve sonrasındaki paradaki genişleme olan bol likidite dönemi sona ermekte ve kolay, ucuz borçlanma imkânı azalmaktadır. Bu noktada hükümetler ve özel sektör bu yeni ortama nasıl uyum sağlayacaklarına ve büyüme-istihdam-refah artışı dengesini nasıl koruyacaklarına odaklanmaları gerekir. Diğer bir durum ise dış ticaret ve yatırımlarda yaşanan yeniden yapılanma; bölgeselleşme hızlanmakta ve bu durum ticareti, yatırımları ve üretim standartlarını belirleme büyük bir güç elde etmelerini sağlamaktadır.

Dünya ticaret organizasyonunun etkinliğini azaltıcı, bölgesel anlaşmalar ve oluşumlar artma eğilimindedir. Dünya

ekonomisinde yeni standartların ortaya çıkmaya başladığı ve bunun gelecekte hızla yayılarak bu standartlar ilk yapan ve kuran ülkelere büyük avantajlar sağlayacağı da ileri sürülmektedir.

Bütün girişimcilerin eşit şartlarda mücadele ettiği bir ekonomide farkı oluşturan durum uzun vadeli stratejilerdir. Global iş stratejileri geliştiren işletmeler girdikleri pazarda tutunmaları daha kolay olacağından rekabette avantajlı olacaklardır. İletişim, dünya pazarlarının daha global hale gelmesine sebep olmuş ve bunun sonucunda yatırım, ticaretin önüne geçmiştir. İşletmelerin, ülkelerin damak tadına göre üretim yapma eğiliminin artışı global pazarları hareketlendirmektedir. Global ekonomilerin yeniden şekillenmesi ve geleceğin dünyasına uyarlanması için karar vericilerin ve iş dünyasının isabetli kararlar vermesi gerekir.

Bir ülkenin refah seviyesinin yüksekliği ve global ilişkilerde etkinliği ekonomisinin büyüklüğü ve gücüyle doğrudan bağlantılıdır. Ekonomik rekabet, maliyetleri düşürme ve verimliliği artırma yarışına dönüşmüş durumdadır. Bir ülkenin mal ve hizmetlerinin ulaştığı ülkelere, o ülkenin kültürü de ürünüyle birlikte gidiyor ve günümüzde kültür teknolojiyi, teknoloji de ekonomiyi yönlendiriyor. İhracat yapmak isteyen işletmeler, mevcut pazarlara ilave olarak gelecekte ulaşacağı yeni pazarlara uygun bir vizyon anlayışı ile yaklaşmalı gelecekte ulaşacağı veya varmak istediği pazarları kendine bir vizyon olarak seçmelidir.

Avrupa ve Amerika, ticaretteki üstünlüklerini Pasifik ülkeleri lehine kaybediyorlar. Ticaretteki gerileme ister istemez kültürel alana da yansıyor. Kültür ve ticarete Asya kıtasının güneşi doğarken, Avrupa'nın güneşi batıyor. Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği'nin dağılmasıyla Balkanlardan Orta Asya'ya kadar olan coğrafyada kurulan yeni ülkeler ve onların pazarları ve Çin'deki ekonomik sistem değişimi, Hindistan gibi ülkeler dış pazarda yeni alanları oluşturmaktadır.

Dünyada ihracatın yapısı incelendiğinde fark oluşturanın yolu işletmelerin kendilerine özgü pazarlama taktikleri olduğu görülür. Piyasada kalıcı olabilmenin ön şartı da yeni trendleri (eğilim) takip etmek ve gelişimi yakalamaktır. Yeni ekonomik anlayışın getirdiği yeni fikir, pazarlamanın yeni formlara sahip olduğu ve ürün, fiyat, dağıtım ve promosyondan oluşan pazarlama karması yerine; müşteri değeri, müşteri maliyetleri, müşteriye uygunluk ve müşteriyle iletişimin alacağı bekleniyor.

Türkiye'nin gelişmişliğini tamamlamak için üretimi arttırmak ve üretilen yeni ürünleri dış pazarlara ihraç etmesi gerekir. Bunun için de millî işletmelerin ihracat ve pazarlama stratejileri geliştirmeleri, bu stratejilere odaklanarak uzun vadeli iş birlikleri kurmaları, kâr marjlarını (pay) değil, pazar paylarını artırmaları gerekiyor.

Global pazarlarda söz sahibi olmanın yolu doğru bilgilere zamanında ulaşarak dünyada geçerli uygulamaları hızlı bir şekilde işletmelerimize uyarlamaktır.

### 10.3. İhracat ve İthalatta Devletin Yeni Yaklaşımları

Devlet ihracat ve ithalatta yeni yaklaşımlar benimsemekte ve uygulama yoluna gitmektedir.

İhracat, bir ülkeden, muhtelif ticaret antlaşmalarına göre dış ülkelere mal ve hizmet satış işlemleridir. İhracat, katma değer oluşturan tüm maddelerin işlenmesi üretimi ve dışarıya satışına ilişkin faaliyetleri kapsar. Çok taraflı dünya düzeni, çok taraflı ticari ilişkileri de beraberinde getirmektedir.

İhracat, pazarlamanın diğer temel işlevlerini bilhassa dış pazarda alıcıların istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesini ikinci planda tutar. **Global pazarlama yönetimi** ile bir işletmenin global bir pazarlama programı yönetimi belirtilmekte, buna mukabil **dünya ticareti kavramı** ile az bir oranda veya hiçbir şekilde aktif pazarlama yönetiminin uygulanmadığı, satın alma ve satış etkinliklerinin yer aldığı ve ürünlerin daha çok değişimi belirtilmektedir.

Tüm ekonomik, sosyal ve kültürel yapıların, dünya yönelimli tasarlanıp uygulanması olarak görülen **globalleşme** ihracat ve ithalat üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. İşletmecilik açısından globalleşme, herhangi bir ekonomik fiilin (satın alma, üretim, pazarlama, Ar-Ge ve muhasebe) lokal (mahallî) özelliklere bakılmaksızın dünya yönelimli planlanması ve uygulanmasıdır.

#### Globalleşmenin işletmelere faydaları:

1. Hız,
2. Maliyetleri düşürme,
3. Standardizasyon,
4. Faaliyetleri dağıtma,
5. Merkezileşme.

Globalleşmenin getirdiği rekabet şartları "iç pazar" ve "dış pazar" ayrımını ortadan kaldırarak yerine "ortak pazar" ve "dünya tüketicisi" kavramlarını ortaya çıkarmıştır. Ülkeler arası sınırların önemli bir oranda ortadan kalktığı günümüzde üretim faktörleri serbest dolaşımında ülkeden ülkeye rahatça geçebilmekte, gümrük vergisi, kotalar, ambargolar, boykotlar ve dumping (düşürmek) gibi düzenlemeler artık pek fayda vermeyeceğini de gözden uzak tutmamak gerekiyor.

Globalleşmenin olumsuz etkilerinden korunmak, sektörel ve bölgesel bağımlılıktan kurtulmak ve Türkiye'nin dış pazarlarda rekabet edebileceği alanları belirlemek için 2004'de yürürlüğe konulan İhracat Stratejik Planı ile tespit edilen "Tanıtım ve Pazarlama", "Bilgi Teknolojileri", "Finansman ve Destek Mekanizmaları", "İkili ve Çok Taraflı İlişkiler" ve "Kamu, Özel Sektör ve Sivil Toplum Kuruluşları Arasında İş Birliği ve Koordinasyon" alanlarında sürdürülen çalışmalar, "Sürdürülebilir İhracat Artışını Sağlayacak İhracat Yapısına Ulaşılması"ni hedeflemektedir.

Sürdürülebilir kalkınma için ihracata öncelik verilmesi anlayışı ile yapısal meselelerinden arınmış bir ihracat yapısına ve dünya ihracat liginde ilk sıralarda yer alan bir ihracat hacmine ulaşmak temel hedef olmalıdır.

Genel olarak kalkınmayı hızlandırmayı; ihracata dönük, teknoloji yoğun, katma değeri yüksek, global standartlara uygun üretim yapısını desteklemeyi; ziraat ve sanayi sektörlerindeki yerli üreticilerimizin girdi ithalinde maliyet avantajı sağlayarak üretimlerinin artırılmasına ve bu suretle global piyasalardaki rekabet potansiyellerinin geliştirilmesine yardımcı olmayı; yerli



üreticinin ithalatta vaki olabilecek haksız rekabet hallerinden korunmasını ve tüketiciyi korumayı hedefler.

"Dünyada ekonomik bütünleşme süreçlerinin derinleştiği, küresel ölçekte pazara giriş stratejilerinin yoğun şekilde uygulandığı ve ihracat pazarlarında rakip ülkelerin aktif stratejiler geliştirerek pazar paylarını artırmaya çalıştığı bir dönemden geçilirken, üretim, yatırım, gümrük ve dış ticaret politikalarımızın birbiri ile daha sıkı koordinasyon sağlayacak şekilde yeni bir anlayış ve yapıyla yürütülmesi zorunluluğu ortaya çıkmıştır.

Türkiye'nin 2023 vizyonu dikkate alınarak mülga Ekonomi Bakanlığı ile mülga Gümrük ve Ticaret Bakanlığı 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile birleştirilerek Ticaret Bakanlığı kurulmuştur. " <https://ticaret.gov.tr/kurumsal/tarihce>

#### **10.4. İkili ve Çok Taraflı İlişkiler**

Türkiye'nin global ticaret ve ekonomi siyasetlerindeki belirleyici unsurların başında Dünya Ticaret Organizasyonu (DTO) üyeliği gelir. 1980'lerden bu yana dışa açık ve ihracata dayalı büyüme siyasetleri izleyen Türkiye, ilerleyen yıllarda gerek GATT / DTO gerek Gümrük Birliği kapsamında üstlendiği taahhütler sonucu çok taraflı ticaret sistemi ile daha fazla bütünleşmiş; ekonomisini tedrici olarak dışa açmak ve piyasa ekonomisi şartlarını benimseyerek global alanda rekabet gücünü artırmıştır.

Türkiye, DTO çatısı altında karşılıklılık (mütekabiliyet) ve ayrımcı olmama kuralları çerçevesinde işleyen bir global ticaret sisteminin, global toplumun ihtiyaçlarına ve refahına hizmet edeceğini düşünmektedir. Bu çerçevede, Türkiye GATT döneminden bu yana yeni pazar açılımlarının sağlanması ve ticarete liberalizasyonun şeffaf bir şekilde sürdürülebilmesi açısından üstlendiği yükümlülükler uygun faaliyetler yürütmektedir.

Diğer taraftan, bölgesel ve ikili düzeydeki çabaların da ticarete serbestleşmenin sağlanması ve global ticaret hacminin geliştirilmesine önemli katkıları olmaktadır. Bu çerçevede Türkiye, dünyanın farklı sosyo-ekonomik şartlara sahip bölgeleri arasında bir köprü işlevi görmesi sebebiyle, ikili ve bölgesel düzeyde ticari ilişkilerin güçlendirilmesine yönelik girişimleri ticarete serbestleşmenin sağlanması açısından önemli fırsatlar olarak değerlendirmektedir.

Bölgesel düzeyde, Türkiye'nin attığı en önemli adım Avrupa Birliği ile tam entegrasyon hedefiyle oluşturulan Gümrük Birliği ve sonrasında 3 Ekim 2005 tarihli çerçeve metnin kabulüyle başlayan üyelik müzakereleri sürecidir. Bunun yanında, Türkiye'nin yalnızca ekonomik ve ticari ilişkilerin geliştirilmesine değil, bölgede istikrar, sulh ve refahın tesisine de yönelik geniş bir bölgesel ilişkiler ağı bulunmaktadır. Bu çerçevede Türkiye, Karadeniz Ekonomik İş Birliği Teşkilatı (KEİ), Ekonomik İş Birliği Teşkilatı (ECO), İslam İş Birliği Teşkilatı (İİT), D-8, İstikrar Paketi gibi bölgesel oluşumlarda aktif olarak yer almaktadır.

Ayrıca, yurt dışı müteahhitlik ve teknik müşavirlik hizmetlerinin düzenlenmesi, uygulanması, uygulanmasının izlenmesi ve geliştirilmesi ve bu amaç ile ilgili kamu ve özel sektör kuruluşlarının koordine edilmesi, işletmelerin karşılaştığı meselelerin takip edilmesi ve çözülmesinin yanı sıra, müteahhitlik inceleme ziyaretlerinin düzenlenmesi hedeflenmektedir.

#### **10.5. Bölgesel Ticaret Anlaşmaları**

Bölgesel Entegrasyon hareketleri ve bu çerçevede Bölgesel Ticaret Anlaşmaları MFN (en çok kayırlan ülke) prensibine getirilen bir istisna niteliğinde olup; GATT'ın XXIV'ncü Maddesi ile düzenlenmektedir. Gümrük Birlikleri ile Serbest Ticaret Anlaşmalarına ilişkin GATT hükümleri üçüncü ülkelerin haklarını korumayı ve bu tür düzenlemelerin çok taraflı sistem ile uyumlu olmasını hedeflemektedir.

**Bölgesel Ticaret Anlaşması (BTA);** çoğunlukla aynı coğrafi bölgede yer alan ülkelerin, aralarındaki dış ticaret engellerini kaldırarak, ticareti karşılıklı olarak serbestleştirmeleri durumudur.

**Serbest Ticaret Anlaşması (STA);** anlaşmaya taraf ülkelerin kendi aralarında ticaretlerini etkileyen tarife ve tarife dışı engelleri bertaraf ederek, taraflar arasında bir serbest ticaret alanı oluşturulmasını sağlayan, ancak taraf ülkelerin üye olmayan üçüncü ülkelerle ticaretlerinde mevcut millî düzenlemelerini sürdürmesine izin veren anlaşmadır.

**Tercihli ticaret anlaşması;** iki ülke veya ülke grubu arasında imzalanan ticaret anlaşmaları uyarınca, anlaşmaya taraf ülkelerden biri menşeli olan ürünler, anlaşmanın diğer tarafında yer alan bir ülkeye ithal edilirken indirimli bir gümrük vergisi uygulanır veya hiç gümrük vergisinin alınmadığı bir anlaşmadır.

"En Çok Kayırlan Ülke Kuralı (MNF-Most Favoured Nation)", Dünya Ticaret Organizasyonu'nun temel prensiplerinden birini teşkil eder. II. Dünya Savaşı sonrası yaşanan ekonomik krizin etkisini ortadan kaldırmak, ülkelerin kalkınmasını sağlamak ve dünya geneli barışı tesis için kurulan DTO'nun temelini Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Antlaşması (GATT) oluşturur.

DTO'nun kurulmasıyla çok taraflı ticaret sistemi ürün ticareti dışında hizmetler ile fikri mülkiyet hakları konularını da kapsamıştır. Bu alandaki Hizmetler Ticareti Genel Anlaşması (GATS), GATT'ta olduğu gibi "ekonomik entegrasyonlar" ismi altında STA'lara ilişkin bir madde içermektedir. İlgili V'nci Madde uyarınca ekonomik entegrasyonlar sektörlerin büyük bir kısmını kapsamalıdır, sektörler itibariyle taraflar arasında ayrımcı uygulamaların kaldırılması ön görülür. Esaslı sayıda sektör ifadesi ile kapsanan sektörlerin yanı sıra GATS çerçevesindeki sınır ötesi ticaret, yurt dışında tüketim, ticari varlık, gerçek kişilerin dolaşımı olarak tanımlanan dört farklı hizmet sunum şekline işaret edilmektedir.

Gümrük Birliği ve STA'ların en önemli kriterlerinden biri gümrük vergileri ile ticarete ilişkin diğer kısıtlamaların, birliği oluşturan ülkelerin gümrük alanları arasındaki ticaretin veya en azından bu ülkeler menşeli mallarla ilgili ticaretin "esaslı bir bölümünde" kaldırılmasıdır.

Gümrük Birliğinde taraf ülkeler taraf olmayan üçüncü ülkelere karşı aynı gümrük oranları ile ticari düzenlemeleri uygularken, kendi ülkeleri menşeli ürünlerle ilgili olarak, aralarındaki ticaretin önemli bir bölümünde gümrük vergileri ile ticaret kısıtlamalarına ilişkin diğer mevzuatın kaldırıldığı iki veya daha çok ülkenin gümrük alanından oluşan bir oluşum olarak

tanımlanan serbest ticaret anlaşmalarında taraf ülkelerin Ortak Gümrük Tarifesi ve Ortak Ticaret Siyaseti uygulama yükümlülüğü bulunmamaktadır.

### 10.6. Dış Ticarete Lojistik Hizmetleri

Dış ticaretin önemli ölçüde liberal hale geldiği, girdi temini ve pazarlamanın globalleştiği bir dünyada lojistik kabiliyetleri, hızı ve fiyatları, dış ticarete her zamankinden daha fazla belirleyici bir unsur olmaya başlamıştır.

İşletmeler rekabet güçlerini, en az üretim ve pazarlamadaki başarıları kadar bu iki unsurun ara yüzü olan **tedarik zinciri (lojistik ağ)** hizmetlerinden de kazanmaktadırlar. Dış ticaretin kolaylaştırılması ve işletmelerin rekabet gücünün artırılmasının önemli bir aracı olarak lojistik imkânlarının geliştirilmesi ön plana çıkmaktadır.

**Tedarik zinciri;** bir ürünün ilk maddesinden başlayarak, tüketiciye ulaşması ve geri dönüşümünü de kapsayan tüm süreçlerde yer alan tedarikçi, üretici, distribütör, perakendeci ve lojistik kuruluşlarından oluşan bir bütündür. Mal veya hizmetlerin tedarikçiden müşteriye doğru hareketlerini kapsayan ürün hayat döngüsü sürecindeki insanlar, organizasyonlar, teknoloji, faaliyetler ve kaynaklar sistemini oluşturan lojistik ağa verilen isimdir.

Türkiye'nin dış ticarete lojistik imkânlarının etkin şekilde kullanımıyla ihracat ve ithalat maliyetlerini düşürmek, stratejik coğrafi konumunun sağladığı avantajdan faydalanılarak transit ticaret merkezi konumuna getirilmesi öncelikli hedefdir.

Başta İstanbul, Bursa, Kocaeli, İzmir, Mersin, Gaziantep, Samsun, Zonguldak, Trabzon gibi ticaret ve taşımacılığın yoğunlaştığı merkezler, sadece günümüzün ihtiyaçlarını değil, katlanarak artan dış ticaret hacmimizi de dikkate alarak önümüzdeki en az 30-40 yıllık ihtiyaçlara cevap verebilecek büyüklükte Lojistik Merkezlerin kurulması büyük önem taşır.

### 10.7. Ticaret Politikasını Savunma Araçları

Ticaret politikasını müdafaa araçları, dünya ticaret teşkilatının (DTO) ilgili anlaşmalarında ve ithalat rejimi kararının 4. Maddesinde ismi geçen iç mevzuatta yer alan, benzer veya doğrudan rakip ürünler üreten yerli üreticilerin ithalattan (ciddi) zarar görmesinin önüne geçmek için başvuru, dampedinge karşı tedbirler, sübvansiyona karşı tedbirler ile korunma ve gözetim tedbirlerinin bütününe verilen genel isimdir.

**1. Dampinge ve Sübvansiyona Karşı Tedbirler:** Dampingle ithalattan zarar gördüğünü iddia eden yerli üretim dalı, söz konusu ithalata tedbir alınması için usulüne uygun hazırlanmış bir başvuruyu İthalat Genel Müdürlüğü'ne iletebilir. Başvuru üzerine ilgili mevzuat çerçevesinde gerekli şartların sağlanması halinde soruşturma açılabilir ve soruşturma sonucunda damping, zarar ve illiyet bağının tespit edilmesi durumunda tedbir alınabilmektedir.

**Damping;** uluslararası bir pazarı elde etmek veya bir ürünü elden çıkarmak için fiyatını büyük ölçüde düşürerek satmaktır. **Anti-damping** (dampinge karşı vergi) bazı dış firmaların ihracatını arttırmak ve bir üründe haksız rekabet oluşturmak üzere bir ülkeye gerçekleştirdiği ihracata yönelik özel olarak uygulanan indirim (damping) karşı alınan vergi çeşididir.

#### Damping türleri:

**1. Münferit damping:** İşletme elindeki fazla ürünü eritmek için ihraç ettiği ülkedeki piyasa fiyatından daha ucuza satmasıdır.

**2. Yıkıcı damping:** Bir işletmenin uluslararası rakiplerini piyasadan silmek için yaptığı dampingdir.

**3. Sürekli damping:** Bir işletmenin piyasa payını maksimuma çıkarmak için dış piyasalarda sürekli ucuza ürün satmasıdır.

Damping, bazen girilmesi zor pazarlara ürün satabilmek veya bu pazarlarda rekabeti ortadan kaldırmak için uygulanır.

Menşe veya ihracatçı ülkenin fayda sağlayan, doğrudan veya dolaylı mali katkısı veya GATT 1994'ün 16. maddesi çerçevesinde herhangi bir gelir veya fiyat desteği sübvansiyon olarak kabul edilir.

**Sübvansiyon (destekleme);** devletin kişi veya kurumlara mal, para veya hizmet şeklinde yaptığı karşılıksız yardımlardır. Sübvansiyona konu olan ithalata karşı tedbir alınabilmesi için sübvansiyonun, Sübvansiyonlar ve Telafi Edici Tedbirler Anlaşması'na göre yasaklanmış veya tedbir alınabilir sübvansiyonlardan olması gerekir. Sübvansiyon soruşturması sonucu sübvansiyonun, yerli üretim dalında maddi zararın ve her ikisi arasında illiyet bağının tespit edilmesi neticesinde sübvansiyona karşı alınabilmektedir.

İthalat Genel Müdürlüğü, dampingle veya sübvansiyonlu ithalattan zarar gördüğünü iddia eden yerli üretim dalının başvurularını incelemekle, söz konusu başvuruları İthalatta Haksız Rekabeti Değerlendirme Kurulu'na sunmakla ve soruşturma açılması halinde soruşturmayı yürütmekle yükümlüdür.

Dampinge ve sübvansiyona karşı tedbirler, CIF bedelin yüzdesi bazında ad-valorem veya maktu olarak, ülke hatta işletme özelinde alınabilmektedirler. Tedbir uygulanan ürünün tedbire konu ülkelerden tedbir ödenmek suretiyle, bu ülkeler haricinde ithalatında herhangi bir mâni bulunmamaktadır.

**2. Korunma Tedbirleri:** Bir ürünün benzer veya doğrudan rakip ürünler üreten yerli üreticiler üzerinde ciddi zarar veya ciddi zarar tehdidi oluşturacak şekilde artan miktar ve şartlarda ithal edilmesi halinde, bu zarar veya zarar tehdidini ortadan kaldırmak üzere, söz konusu zarar veya zarar tehdidiyle sınırlı ve geçici olmak kaydıyla korunma tedbiri alınabilmektedir. Bu amaç ile himayecilik (koruma) tedbiri bir ürünün ithalatında uygulanmakta olan gümrük vergilerinde artış yapılması veya miktar sınırlaması şeklinde uygulanabileceği gibi bunların kombinasyonu olarak da uygulanabilmektedir.

**3. İzleme ve Tedbirlerin Etkisiz Kılınmasının Önlenmesi:** İthalatta Haksız Rekabetin Önlenmesi Hakkında Mevzuat ve İthalatta Korunma Tedbirleri Hakkında Mevzuat çerçevesinde soruşturmaya konu eşya, soruşturma açılışına dair tebliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren izleme kapsamına alınır.

İzleme işlemi sonucunda, İthalatta Korunma Tedbirleri Hakkında Karar'ın 6'ncı Maddesi'nin 3'üncü fıkrasında belirtilen hallerin tespiti veya İthalatta Haksız Rekabetin Önlenmesi Hakkında Mevzuat çerçevesinde açılacak bir soruşturma ile kâfi bir

haklı sebebi veya ekonomik gerekçesi bulunmayan bir uygulama, işlem veya iş sonucunda, Türkiye ile üçüncü bir ülke veya Türkiye ile tedbire konu ülke veya Türkiye ile tedbire konu ülkedeki işletmeler arasındaki ticaretin gerçekleştirilme şeklinde bir değişikliğin meydana geldiğine ve yürürlükteki tedbirin etkisinin azaltıldığına veya bertaraf edildiğine dair delillerin bulunduğu hallerin tespit edilmesi, uygulanan tedbirin yürürlüğe girdiği tarihe kadar geriye dönük tahsil edilmesine mesnet teşkil edebilir.

### **Onuncu Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. Tanıtım nedir ve ürün tanıtımında tanıtım araçları nelerdir?
2. Mektupla tanıtım ve fuarlarda tanıtım nedir?
3. Reklam nedir?
4. Satış teşvik yöntemleri nedir?
5. Sosyal medyada ürün tanıtım adımları nelerdir?
6. Global pazarlarda yeni pazarlar bulma, yeni vizyonlar ve yeni yaklaşımlar geliştirme nedir?
7. İhracat ve ithalatta devletin yeni yaklaşımları nelerdir?
8. Dış ticarete ikili ve çok taraflı ilişkiler nedir?
9. Bölgesel ticaret anlaşmaları nedir?
10. Tedarik zinciri (lojistik ağ) nedir?
11. Dış ticaret politikasını savunma araçları nelerdir?
12. Damping ve sübvansiyon nedir?

## 11. GLOBAL PAZARLARDA BAŞARI ŞARTLARI

### 11.1. Global Pazarlarda Başarı

Türkiye'nin stratejik bağımsızlığı ve jeopolitik çıkarları gereği her olayda hemen taraf olmayarak diplomasi ile birden fazla iş birliğine kapıları açık tutması gerekir.

Devletin sosyal barışı ve sosyal adaleti sağlamak amacıyla sosyal ve ekonomik hayata aktif müdahalesini gerekli ve meşru gören, ekonomik, sosyal alanlarda kişilere sosyal güvenlik ve adalet sağlayıcı politika üreten devlet modeli olan sosyal (refah devleti) devlet anlayışı ile ülke kalkınmasında özel sektöre destek vermelidir. Bu ekonomik kalkınma için gereklidir.

Ekonomik büyüme, üretim odaklı; sanayi, tarım ve hizmet gibi reel sektörlerle gerçekleşirse daha gerçekçi olur. Ekonomik büyüme, kişi mutluluğu ve sosyal barışın sağlanması, gelir dağılımında adalet ve refahın tabana yayılması, alt gelir guruplarının büyümeden pay alabilmelerini sağlayacak iyi bir ekonomi siyaseti ile gerçekleşebilir. Türkiye, kalkınmada geleneksel sektörü olan ziraati güçlendirme yanında, sağlık turizmi gibi potansiyel taşıdığı yeni sektörlerle de yönelmelidir. Kendi kendine yeterli kalma ve dışarıya bağımlılıktan kurtulmanın yolu ziraatta kendini sürekli yenilemektir. Katma değeri yüksek olan; “Şanlıurfa'nın Biberi, Rize'nin Çayı, Malatya'nın Kaysısı, Kars'ın Peyniri ve Ordu'nun Fındığı” gibi Türkiye'ye özgü özel ürünlerin ihracatı döviz girdisini artıracaktır. Yabancı işletmeler Türkiye'den özel ürünleri alıp katma değerli hale getirip global pazarlara satıyorlar.

Türkiye, tarımda sahip olduğu potansiyeli tarıma dayalı sanayileşme ile değerlendirirken büyümede avantajlı yeni sektörlerle de yönelmelidir. Kendi kendine yeterli olma ve dışa bağımlılıktan kurtulmanın yolu tarımda sürekli yenilikten geçer. Coğrafi yapının sağladığı arazi avantajıyla kalkınması tarıma bağlı ülkelerde tarım sektörü stratejik önemdedir. BM Gıda ve Tarım Organizasyonu (FAO)'nun desteklediği aile çiftçiliği, kırsal kalkınmaya katkı ile insanın doğduğu yerde doymasını sağlayan ve köye dönüşü teşvik eden bir projedir. Global ölçekte hissedilen gıda krizinin çözümü, toprağı, suyu, iklimi kirleten ve çiftçiyi global şirketlere bağımlı hale getiren endüstriyel üretim tarzını bırakıp aile çiftçiliği ile ekolojik tarıma geçmektir. **Aile çiftçiliği**, global gıda güvenliği, geleneksel gıda ürünleri, çeşitliliği koruma, dengeli beslenme, kaynakların sürdürülebilirliği için önemlidir. Gıdada üretimi, küçük ölçekli üretimi, piyasa istikrarı için küçük işletmeleri teşvik ile ekonominin büyümesi bir fırsattır.

İklim değişikliği, nüfus artışı, gıda güvenliği, gıdaya erişim gibi nedenlerle sürdürülebilir kaliteli gıda ve arz güvenliği için **topraksız ve dikey tarım** faaliyetleri öne çıkmaktadır. Topraksız tarım sistemi, topraksız kültür seralarında örtü altı yıl boyu sürekli üretimle toprakta yapılan geleneksel tarım yöntemlerine göre su, gübre, enerjide tasarruf, yüksek verim ve kaliteli ürünle üstünlük sağlıyor. Modern seralarda topraksız tarım şeklinde yetiştiriciliği ilave **kentsel tarım** için uygun **dikey tarım, masa üstü, bahçe** ve **mikro bitkiler** yetiştirme çalışmaları artmaktadır. Dikey tarım, dikey yığılı raflarda veya katmanlarda apartman duvarı ve evin balkon, teras, mutfak duvarlarına özel üretilen aparat, dekoratif aksesuarla tarım üretiminin gerçekleştirilmesidir.

Bulduğu coğrafyaya uyum sağlamış tohum ve bitkiler büyük üretimleri ucuz elde etmek için yerel popülasyonu azaltıp mono kültüre indirerek bozmak ve ucuz çözümlerin pahalı sonuçları olacağı için yerel bitki ve tohum soylarının korunması gıda güvenliği açısından önemlidir. Tarla ile raf fiyatları arasında büyük fark üretici ile tüketicinin pazarda buluşması ile aşılabilir.

**Geri kalmışlık**; ekonomik açıdan kapitalizmi seçen ve kapitalist sistemin palazlanmış gayrisafi milli hâsıla oranlarına ulaşmaya çalışan ülkelere, gayrisafi milli hasılası yüksek ülkeler tarafından yapılandırılan bir etikettir. Eğitim sisteminde göreceli bir ekonomik kavram olan “geri kaldık” aşağılık duygusu yerine, fikri bir bağımsızlık düşüncesi verilmelidir.

Başarı için sosyal sorumluluk gereği, toplam ve kişisel faydayı artıran toplumsal maliyeti en az olan yatırımlar yapılmalıdır.

Jeopolitik yapının gereği olan stratejik ve ekonomik gerçekleri dikkate alarak uluslararası ilişkileri düzenlemede ülkeler, her halükârda yeni ittifak arayışlarına yönelerek manevra alanlarını genişletirler. Millî güvenlik stratejisi ve millî menfaatleri gözetken, eşit ortaklar anlayışı ile yeni bir ekonomik alan ve eksen arayışları kalkınmada bir manivela görevi görebilir. Emperyalist ülkeler asıl amaçlarını gizleyerek el altından yürüttükleri stratejik anlaşmalar, sürekli tehdit üretmesi ve kompro teorileri, Türkiye'nin aksını (eksen) değiştirmeye ve farklı aktörler ile hareket etme tecrübesini elde etmeye zorlamaktadır.

Günümüzde, “en iyisini bilen devlet (veya organizasyon)” anlayışından “vatandaşın ortak aklını esas alan devlet (birim)” anlayışına geçilmesi ile toplumda ve kamuda kaynakların verimli kullanımı sağlanabilecektir. Geleneksel yönetim anlayışında katı ve dikey organizasyon yerine modern yönetim anlayışına uygun yatay organizasyon, yumuşak hiyerarşi, şeffaf, esnek ve katılımcı yönetim, performansla bağlı ücret ve hesap verilebilirlik kavramları yerleşmelidir. Organizasyonlar, ayrıcalıklı bir grubun yönetimi olan oligarşiden uzak tutulmalıdır.

Global ölçekte ortaya çıkan sorunların çoğunun altında yönetim beceriksizliği vardır. Denge ve denetim mekanizmalarının olduğu yönetim sistemleri daha başarılıdır. İyi bir yönetim sistemi; yönetme hakkı elde eden fakat yönetim becerisi olmayan insanın verdiği zararın en az olduğu sistemdir. Bir yönetim ne kadar fazla denetleme ve denge mekanizmasına sahipse o kadar iyi bir yönetimdir. Dünyada artan hürriyet talepleri ve öz yönetim becerisine sahip insanların artık yönetilmek yerine bulunduğu organizasyonları birlikte yönetmeyi istemektedir.

Çok yönlü gelişmeler tüm dünya insanlarında artan bir bilinçlenme ve adaleti arama temayülü, yönetimleri global ölçekte değerlendirmeye sebep olmaktadır. Dünyada artan toplumsal sorunların çözümünde yereli gözetken, dünya ölçeğinde değerlemelerle toplum tabakalarının organizasyonu ile mümkündür. Global israf ekonomisine dayalı artan tüketim ve bunun çevreye yüklediği negatiflik duyarlılığı artırmaktadır.

Gelir dağılımında adaletsizlik, refahın tabana yayılmayışı, sermayenin belirli kesimlerde temerküzü gibi global eşitsizlikler dünya insanlarını daha duyarlı hale getirmektedir. Ekonomik büyümeden pay alma oranı, milyar dolarlık zenginler oranında keskin artışlar, ülke ve kişi borçlarının artışı, finasta dışa bağımlılığın artışı toplumda rahatsızlıkları artırmaktadır. Yeni dünya

düzeninde (yeni dünya imparatorluğu) kapitalist ülkelerin Birleşmiş Milletler'de veto hakkına dayanarak dünya jandarmalığına yönelmesi global terörü de beraberinde getirmektedir.

### **Global pazarlama hataları:**

1. Pazarlama iletişimi araçlarının girilen pazara uygun olmayışı,
2. Hedef ülkeleri sınırlandırmamak,
3. Yeni coğrafyaların temel özelliklerini spesifik olarak tanımlamamak,
4. Ürün sunumunu pazara uyarlamamak,
5. Satış ve pazarlama kanallarını global pazarlara uyarlayamamak,
6. Ürün teklifini global pazara uyarlayamamak,
7. Yerli bayilerdeki çalışanların liderlik etmesine izin vermemek,
8. Global lojistiği iyi hesaplayamamak,
9. Yerel insan kaynağı geri bildirim ve kurum içi verilere gerektiği gibi dikkate almamak.

Artan globalleşme, ülkelerin faaliyetlerini, aldığı kararları, çıkardığı kanunları yerel ve milli temelde değil, dünya yönelimli, dünya ölçeğinde düşünmek ve düzenlemeyi gerektirmektedir.

İhracat pazarında başarılı olan ve kârlılığı beklenen seviye üzerine çıkan işletme genelde bu başarının rehavetine kapılır. Yeni proje ve pazarları ihmal eder, önceki başarıda uygulananları tekrarlayarak gelişen şartlara rağmen başarılı olacağını zannederek yanılığa düşer. Çözüm, rehavete kapılmadan başarıları katlamak için yeni gelişimi kuruma uyarlamak gerekir.

Dünya geneli tüketici eğilimindeki gelişim ve değişim süreklilik göstermektedir. Tek tip bir dünya tüketicisi gelişiyor. Yeni tüketici eğilimleri ise tüketiciler vitrin gezmeyi internete taşıyor, alışveriş yapacağı kurumlara dikkat ediyor, daha iyi fırsatlar bekliyor, ürün teslimatının daha kolay olmasını istiyor.

Yöneticiler için global piyasalarda rekabet stratejilerini belirlemede yardımcı yöntemler ile yerel ve global olaylar üzerinden hareketle global pazarlama yöntem çalışmalarını kapsayan pazarlama stratejisi ile başarıya ulaşmaya çalışırlar. **Global pazarlama stratejisi;** dünya çapında birçok farklı bölgedeki ülkeleri kapsayan ve bir işletmenin bu ülkelerdeki pazarlama çabalarını koordine eden stratejidir. Bu strateji, aynı marka isimleri, tek tip paketleme, standart ürünler, benzer reklam mesajları, koordine fiyatlandırma, ürünleri aynı kullanıma sunma ve koordine satış kampanyaları gibi hususlardan birini veya birkaçını içerir.

### **Global pazarlarda başarı için izlenecek stratejiler**

**1. Genişleme Stratejisi:** İşletme başarılı olan birkaç ürünü kaldıraç gibi kullanıp onun oluşturduğu olumlu imaj ve elde ettiği piyasa payından faydalanma yolunu izleyebilir.

**2. Yenilik Stratejisi:** Piyasaya yeni bir ürün sunar sunmaz onunla rekabet edebilecek yeni ve gelişmiş başka bir ürünün AR-GE çalışmalarına başlar. İhracatta iddialı olabilmek için AR-GE çalışmalarına önem vermek zorunludur.

**3. İyileştirme Stratejisi:** Başarıyı tekrarlamamanın yenilik stratejisine göre daha ucuz yolu da iyileştirme yöntemidir. Bu yöntem mevcut ürünü yeni özellikler, yeni güç kaynakları, yeni kullanım alanları ve yeni işlevler ile tamamlamayı hedefler.

**4. Odaklanma Stratejisi:** Belli bir noktada, yerde veya olguda toplanmak, yoğunlaşmak, bir işletmenin rakipleri arasında üstün bir duruma geçmesini sağlayan ve evrensel şartlarla uyum içinde faaliyette bulunarak değer oluşturmaktır. Odaklanmayı seçen işletme, bu karara uygun olarak odaklaşacağı; **üretim, ürün ve tüketiciden** birisini hedef tespit eder. Burada üretim, ürün ve müşteri birbirini tamamlayan hedefler olarak birisine odaklanmanın diğerlerini ihmal anlamına gelmeyeceğini bilmek gerekir. Ancak, odaklanma stratejisi aralarından birisine öncelik verilmesi gerekir ve ister istemez diğerleri ikinci plana itilecektir. Hedeflenen ihrac pazarının durumu, rekabet şartları, ürünün özellikleri, seçilecek strateji tercihlerini etkiler. Kârın güçlü kaynağı olan odaklanmayı değer oluşturmak için kullanmak gerekiyor. Yönetimin burada vermesi gereken karar neye odaklaşacağıdır, üretime mi, ürüne mi, müşteriye mi?

İhracatta farklı bir model olan Japon Sogo Şoşa'ları tamamen ihracata odaklanan ve bu gaye ile birçok üreticinin ürününü ihrac pazarına sunmayı hedefleyen işletmelerdir. Dış Ticaret Sermaye Şirketleri ismiyle Türkiye'de de uygulanmıştır. Sogo Şoşalara örnek; Mitsui, Maruebni ve Mitsubishi gibi işletmeler gösterilebilir.

### **11.2. Personel Eğitimi**

Personel eğitimi, personel güçlendirme, öğrenen organizasyon ve kişisel gelişim, insan kaynaklarını geliştirmede etkilidir.

**Eğitim;** kişinin öğrenim sonucu elde ettiği bilgileri uygulamaya dönüştürmesini sağlayacak davranış değişikliğini oluşturan, amaçları belirlenmiş planlı bir etkinliktir. **Öğretim** ise kişinin belirli bir alanda bilgi ve beceri kazanması için planlı, programlı bilgi verme, araç gereçleri sağlama ve öğrenimde yol gösterme, tedris, tedrisat, talimdir.

Öğretim ile eğitimin sisteminde, insana bir şey vermek ve davranış değişikliğinin kalıcılığı, öğretim ve eğitimle olur. İnsan ihtiyaç hissettiğinde öğrenme düzeyi yükselir ve bunu başkasına öğretecekse daha iyi öğrenir. Okul, üniversite, kampüs ve laboratuvarlar eğitim ortamlarıyla geleceğin eğitiminde networklerin kurulması ve birlikte iş yapma kültüründeki dönüşüme öncülük ederek uzaktan eğitim gibi sürdürülebilir eğitim sistemleriyle öğrenenlerin uyumlarını artırıp kişisel gelişimlerine katkı sunarlar. Online eğitim, e-learning, virtual eğitim, sanal eğitim gibi yeni eğitim uygulamaları olan **uzaktan eğitim;** ders veren ile öğrencinin aynı ortamda olmadığı, çeşitli eğitim yöntem ve teknikler aracılığı ile zaman ve mekân sınırlamalarını kaldıran sistemler eğitimi çeşitlendirmektedir. Uzaktan eğitim için elektronik altyapıyı güçlendirme, dijital içerik hazırlama, kurumsal kapasiteyi artırma, dijital beceri, ömür boyu öğrenme ve çoklu öğrenme şekillerine yatırımlar artmaktadır.

Teknolojik gelişim, bilgi akışını hızlandırarak her gün dünya ve ülke gündemini ilgilendiren anlık haberler, arkadaş grubunun

yaptığı paylaşımlara kadar çok fazla bilgi ve görseller öğrenmeyi etkiliyor, geliştiriyor. Sosyal medyanın kısa metin ve kısa görüntü politikaları, kişilerin daha kısa sürede daha çok bilgi alma alışkanlığını artırdı. Geçmişten günümüze tek şey insanın değişim ve gelişimi olduğu gerçeği; geçmişte olanla bugün olanın farklı olacağını açıklar. Bilgi çağının temel özelliği olan hız, insanın dikkat etme süresiyle buluştuğunda görsel hafızanın öğrenme gücünü artırmaktadır.

İlkokuldan üniversiteye kadar tüm müfredat programları öğrenciye bilgi aktarmak üzerine tasarlanan anlayışla gelişen algı iyi üniversite Batı'da üretilen bilgiyi hızlı ve iyi aktaran, kötü üniversite ise bilgiyi geç ve kötü aktaran kurum olarak görülme gerçeği değişti. İnternet eğitimi geliştirdi, bilgiyi kıt bir ürün olmaktan çıkartarak, ulaşımı kolay ve zahmetsiz hale getirdi.

**Kişi için eğitim / öğrenme aşamaları;** (1) aile içi (davranış ve yaşam), (2) çevre ilişkileri ve sosyal iletişim, (3) kişisel özellikler ve değer yargıları, (4) toplum ilişkileri ve sosyal çevre iletişimi.

#### **Öğrenme çeşitleri:**

1. Görsel öğrenme (izleme, gözlem yoluyla öğrenme).
2. Tecrübî öğrenme (deneme, yanılma yoluyla yaşayarak öğrenme).
3. Duygusal öğrenme (duyu ve duygu ile öğrenme).
4. Kitabî öğrenme (kurumsal hale getirilen, sistematik eğitim).

**Eğitim ve öğretimin gelişimi;** (1) mobil teknolojilerle öğrenme (mobil erişim), (2) sosyal medya ile öğrenme (sosyal medya erişimi), (3) uygulamalı öğrenme (kişisel özelliklere göre), (4) iş hedef ve sonuçlarıyla uyumlu öğrenme (öğrenmede iş önceliği).

**Öğrenme;** belli durumlar, sorunlar karşısında tepki ve davranış oluşturma, bunları değiştirerek yenilerini kazanabilme, bilgi, beceri, anlayış edinme yeteneğidir. Öğrenme, bebeklik döneminden başlayıp hayatın sonuna kadar süren bazen edilgen, bazen de aktif olarak devam eder. Öğrenmede, uygun öğrenme çıktıları ve etkin öğretme stratejileri benimseme, kişisel gelişimi kuvvetlendirme, uygun değerlendirme sistemi kurgulama ve öğrenene odaklanan müfredat bir bütün oluşturur. Taklit ve yönlendirmeyle ailenin çocuklara verecekleri bilinç, okuldaki öğretimle bütünleşerek kişisel gelişim temeli atılır.

#### **Eğitim ve öğretim arasındaki farklar:**

1. Eğitim, öğretimi içine alır; formal ve informal boyutludur, öğretim ise formal boyutu kapsar.
2. Eğitim, her türlü bilgi ve deneyimi kapsar, öğretim ise önceden belirlenen hedefe ulaşmak için düzenlenen etkinliği kapsar.
3. Eğitim, plansız ve programsız da olabilirken öğretim ise planlı programlı yapılıdır.
4. Eğitim, hayatın tümünü kapsar, her yerde, mekânda ve zamanda olabilir, öğretim ise belirli bir kurum ve zamanda yapılıdır.
5. Her eğitim, öğretim olmayabilir, ancak her öğretim, eğitimidir.
6. Eğitim sonunda istenmedik davranışlar da ortaya çıkabilirken, öğretimde ise istenen davranışları kazandırmak esastır.

Bilgi yönetiminin gelişimiyle artan içerik üretme ve paylaşma sisteminin teknolojiyle kolay ve hızlı erişim imkânı online öğrenmeyi cazip hale getiriyor. Ölçeklenebilir, ulaşılabilir ve çeşitlilik arz eden eğitim planlama ve uygulama becerisine kavuşan kurumlar; çalışan ve müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayacak eğitim içeriklerine sahip olurlar.

#### **Eğitim ve öğretimin faydaları:**

1. Belirli bilgiler vererek insanda davranış değişikliği ve çalışırken de öğrenerek kendini geliştirmesi gerçekleşir.
2. Düşünme becerisi, eleştirel bakış, tahlil edici yaklaşım geliştirme ile hayata katkı sağlayan sosyal beceriler kazandırır.
3. İnsanlar, sistemler eleştiri ve öğrenmeyle kendilerini geliştirip geleceğin mesleklerini yürüteceklerin yetişmesi sağlanır.
4. Bir mesleğin başarı ile icrası için gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumları gelişir, hayat kalitesini artırır.
5. Felsefe, hukuk, siyaset, ideoloji, edebiyat ve iletişim konularında bilgilenme kişinin fikir üretmesini artırır.
6. İnsanları dünya ölçeğinde, duygu değerleri oturarak olgun, empati yapabilen entelektüel bir yapıya kavuşturur.
7. Tutarlı, temeli bilgiye dayalı, derin, üretken, nitelikli düşünmeyi sağlar ve öğretişimi geliştirir.
8. Eğitimin verdiği sezgi ile başlayan keşifler akıl ve ilim süzgecinden geçerek insan hayatını kolaylaştıran ürüne dönüşür.
9. Dijital, online, uzaktan öğrenimi iş akışına katmak motivasyonu, çalışan bağlılığını ve onları elde tutma oranını artırır.

#### **Etkin bir eğitim ve öğretim nasıl olmalıdır:**

1. Öğrenmede bazen ezbere, bazen de uygulamaya dayalı usuller harmanlanmalıdır.
2. Kişinin anlayış seviyelerine göre şişisel gelişimi sağlayacak bilgiyi, beceriyi, deneyimi kazandırmalıdır.
3. Eğitim, çocukta ilk 10 yaşına kadar sağlam bir kişilik geliştirmeye dönük olmalıdır.
4. Zaman ve mekân kısıtlaması olmadan ulaşılan ve ihtiyaca uygun düzenlenebilen mobil öğrenmeyi kolaylaştırmalıdır.
5. Özelden genele, genelden özele ulaşma becerisi, tez- antitez ve sentezi elde ettiği bilgilerle ayırt edebilmelidir.
6. Öğrenme becerisini geliştirme veya gelişmiş olup olmadığını belirlemenin yolu pratik uygulamalara imkân vermelidir.
7. İletişim teknolojileriyle uzaktan, dijital, mobil ve online öğrenim, etkileşimli öğretişim kolay ve hızlı hale getirilmelidir.
8. Eğitimde “hiçbir balık uçmaya, hiçbir kuş yüzmeye zorlanamaz”, “akla kapı açılır, ihtiyar elden alınmaz” ve “eğitimde, babamdan ileri, oğlumdan geriyim” anlayışı kazandırılmalıdır.
9. Öğrenimi, okula, müfredata ve öğreticiye bağımlılıktan kurtarıp zengin öğrenme imkânları sunulmalıdır.
10. Bilgi mutlak değil değişken olmasıyla eğitim, kişiye kendi bakışını oluşturup, bununla hakikati anlamayı sağlamalıdır.
11. Eğitimde, tek öğreticiden ders alarak onun bakışını yaymak, tek tip anlayışları doğurur; bu kişinin hür olmasını ve toplumun demokratikleşmesini engeller.
12. Beynin yüksek potansiyeline uygun geliştirilen “21. Yüzyıl becerileri” kişiye bilgiyi değil, bilgiye ulaşmayı; depolamayı değil üretmeyi sağlayan akıl yürütme, ilişkilendirme, problem çözme, iletişim becerileri kazandırmaktadır.

13. Eğitimle, öğrenen öğretenden öğrendiği gibi öğretenden öğrenenden öğrenmeli anlayışı olan **öğretişimi** geliştirmelidir.

Norveç Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nden Audrey van der Meer' in 12 çocuk ve 12 yetişkinin beyin aktiviteleri, ekrandaki yazılan dijital kalemle veya klavye kullanarak not alırken elektroensefalografi (EEG) yöntemiyle izlediği araştırmasında hem çocukların hem de yetişkinlerin beyinlerinde kalemle yazarken, hafıza ve yeni bilgi öğrenmeyle bağlantılı bölgelerde daha fazla hareketlilik tespit ediyor. (<https://www.aa.com.tr/tr/egitim/elle-yazmak-daha-iyi-ogrenmeyi-ve-hatirlamayi-sagliyor/2001683#>)

**Öğrenme süreci;** (1) duyma, (2) görme, (3) tatma, (4) dokunma ve (5) koklama olarak beş temel duyu ve (1) akıl, (2) hayal, (3) hafıza, (4) zan, (5) sahiplenme, (6) sevk ve (7) arzulanma gibi yedi diğer duyu yardımı ile gerçekleşir. Veriler, ilgi ve ihtiyaçlar arasında yer alırsa öğrenme derecesine göre hafızaya kaydedilerek öğrenme gerçekleşir. Gelişime açık, merak ve istekli olmak öğrenimi kolaylaştırır şüphe, endişe, kaygı ve karamsarlık öğrenmeyi engeller. Öğrenmenin olgunluk noktası, öğrenilen bir davranışın alışkanlığın bir üst noktası olan refleks haline gelmesidir. Öğrenmede, aralarında sıkı ilişki olan ve birbirinden ayrılamayan; davranışçı, bilişsel ve duyuşsal öğrenme teorileri vardır.

### **Öğrenme teorileri:**

**1. Davranışçı Öğrenme Teorileri:** Gözlemlenebilir davranıştan hareketle davranış-çevre ilişkilerini inceler. Kişinin değişik organlarının eğitim ve öğretimde kullanımıyla ilgili becerileri geliştirmeyi içerir. Teori, **“Şartlı Refleks” / “Klasik Şartlanma”** ilkelerini geliştiren Rus fizyoloğu İvan Petroviç'le başlar. Modern davranışçı yaklaşım öncüsü Frederic Skinner deneylerle geliştirdiği öğrenme ilkeleri olan **edimsel şartlanma**; bir davranışın sonuçlarına bağlı olarak değişikliğe uğramasıdır. Uyarıcıya ihtiyaç olmadan davranış sonucu hoşlanılan bir şey elde edilirse o davranış tekrarlanır değilse tekrarlanmaz.

**2. Bilişsel Öğrenme Teorileri:** Kişilerin kullandığı zihni aktivite süreçleri oluşturur ve bilginin nasıl kullanıldığı üzerinde durur. Öğrenme genellikle kavramlar, prensipler, kanunlar, teoriler ve problem çözme süreci ile ilgili bilgilerin öğrenilmesini içerir. Kişi geçmiş tecrübesi, bu yoksa düşünce yeteneği ile sorunu anlayarak çözüm yollarını öğrenebilecektir.

### **Bilişsel öğrenme düzeyleri ve bunu tanımları basitten karmaşığa doğru sıralanır:**

1. Bilgi: Hatırlama, görünce tanıma ve sorulunca söyleme veya ezberden aynen tekrar etme davranışlarını kapsar.
2. Kavrama: Konuyu açıklayabilme, bilgiyi kendine özgü ifade ve kavramların birbirinden farkını anlayabilmeleri beklenir.
3. Uygulama: Daha önce öğrenilmiş olan bilginin yeni problem durumlarında kullanılmasını ifade eder.
4. Analiz: Kişilerin bir bütünü parçalara ayırabilmesi ve parçalar arasındaki ilişkileri görebilmesini kapsar.
5. Sentez: Öğrencilerin öğrendiklerinden yeni (özgün) bir ürün üretme becerilerini gösterecekleri davranışları kapsar.
6. Değerlendirme: Bir bilgiyi ölçütlerle karşılaştırarak tutarlı olup olmadığına yönelik hükümde bulunmayı kapsar.

Davranışsal öğrenme, kişinin değişik organlarının öğretim ve eğitimde kullanımı ile ilgili becerilerin geliştirilmesini içerir ve öğrenmenin temelinde 'çağrışım ilkeleri' olduğunu söyler, bilişsel öğrenme teorileri ise bu açıklamayı yetersiz bulur.

### **3. Duyuşsal Öğrenme Teorileri:** Bu teori, inanç, niyet ve hislerle ilgili kavramların fertlerde değişimini kapsamına alır.

Eğitim ve öğretimin kitleselleştiği günümüzde sadece okumak ve duymak üzerine planlanan öğrenme yetersiz olur. Tek yönlü anlatımdan ziyade, kurallar belirleme, duygudaşlık (empati), göz teması, ses-görüntü-tahta içeriği ile açık ve net bir dizi stratejiyi kullanarak aktif etkileşimli eski bilgiye yeni bilgileri bağlayarak, gerçek hayata bağlantısını kuran, yer-zaman sınırlamasını kaldıran ve öğrenmeyi sosyal bir etkinlik gören bir yaklaşım kabul edilmelidir.

Hayatı meşakkat ve mücadeleyle geçmiş insanların ve toplumların birikimleri ve öğrenmeleri; okula ve müfredata muhtaç iken, günümüz zengin öğrenme imkânları ve serbest müfredat ile yeni neslin öğrenmeleri çok daha yüksektir. Zengin öğrenme ortamları zamanla öğrenme kabiliyetini artırmakta ve sürekli gelişen ortamda daha iyi yaşamak için öğrenme devamlı bir ihtiyaç olmaktadır. Zihni yetenek ve sosyal beceriler, gelecekte sahip olunan vasıflarla gerçek bilgiyi elde edip, teknolojiyle kendini geliştirerek hayat kalitesini artırabilir. Öğretim, tutarlı, temeli bilgiye dayalı, derin, üretken, elverişli şekilde ortaya konan, rastgele değil, üzerinde çalışarak geliştirilebilir nitelikli düşünmeyi teşvik etmelidir. Hakikatten uzak, marifete dönüşmeyen, ahlak üretmeyen, çevre ile etkileşimle kaynaşmayan bilgi ve eğitim yozlaştırır.

Etkili iletişim, ahlak, yeni bir şeyler üretmek, sosyal adalet, hukuk ve hiyerarşinin işleyebilmesi öğrenime bağlıdır. Yetenekler tespit edilir, yönlendirilir ve başarı artar. Bilgiye kolay ve etkili ulaşım, eğitim sistemini kalıplar dışına çıkararak gelişime açık, proje odaklı ve inovatif hale geliyor. Üretim, şahsa göre şekillenmekte, dinamik ve sürekli gelişim de robotlarla değil, eğitilmiş insanlarla olur. Eğitilmiş insan, ihtiyacı hisseder, gelişimi takip eder ve durumdan kendine vazife çıkarır. Tüketim odaklı değil, üretim odaklı, ahlaken, vicdanen sorumluluğunu, görevini bilip yerine getirmek ve başkasına ırgatlıktan kurtulmak, katma değeri yüksek ürünler üretecek yeni teknoloji geliştirmek eğitim sisteminde köklü bir dönüşümle olur.

Pozitivist, ezberci, sığ eğitim sistemi, insanı; kişilsiz, kimliksiz, öz güveni düşük, mankurlaşmış ve heyecansız diploma için okula gidip-gelen ruhsuz makinelere dönüştürüyor. Özel eğitim olarak başkalarına hayranlıkla yetişen yaşadığı yere ve topluma ruh veren medeniyetten kopuk, köksüz hale geliyor. Modern eğitim sistemi, kişiye ahlaki değerle birlikte akıl ve kalp dengesini kurabilen, analitik (çözümleyici) düşünme, sentezleme, analiz yapma ve fikir yürütme yetenekleri kazandırıp geliştirmelidir.

İnsanlık tarihinde 21. asır emsali görülmemiş hızlı bir gelişim içindedir. Çoğu insanlar olup biteni ahlaki açıdan sorgulamaya fırsat bulamıyor. İş hayatında; cerbeze, sahtekârlık, taciz, yıldırma, tahammülsüzlük, menfaatçi, görevi kötüye kullanma ve artan şiddetin çözümü, ahlaki değerlere dönmekle olur. Kapitalizmin inşa ettiği seküler eğitim ve ahlak, toplumları çökertmektedir.

Kurum, çalışan personelin daha verimli çalışmasını sağlamak için iş başında ve iş haricinde eğitim usulleri ile eğitime tabi tutarak **personel eğitimi** faaliyetleri düzenler. İşinde iyi olan ve gelecekte kuruluşun önemli pozisyonlarında görevlendirilmesi

düşünülen nitelikli personeller için **personel güçlendirme** programları düzenlenir. İş hayatında ihtiyaç olan, millî ve milletlerarası meslek standartlarına uygun nitelikte insan yetiştirme, mesleki bilgi ve beceri geliştirme, meslek ahlakı, iş sağlığı, güvenliği, kültürü ile iş alışkanlığı kazandırarak istihdama hazırlamak gerekir. Eğitim teknolojileri, ölçme ve değerlendirme, öğretim modelleri, koçluk temelli iletişim becerileri, çatışma kültürü ve yönetimi, akademik iş birliği ve networking, akademik danışmanlık ve kişisel liderlik gibi konular kurum personelini geliştirmede temel eğitim yöntemleridir.

**Personel eğitiminin temel amacı;** çalışanın işini daha iyi yapması, sorumluluk sahibi, gayret, beceri geliştirme, liderlik, takım ruhu, etkili iletişim, işletmeyi tanıtmaya, misyon, vizyon ve kültür aktarma, kalite bilinci yerleştirmeye katkı sağlamaktır.

Kurum çalışanlarının toplum değerlerine sahip olma ve bunu kurumda etkili kullanabilmesi için değerler eğitimi önemlidir. Dürüstlük, adalet, demokrasi, sevgi, saygı, hürriyet, ahlak, fazilet, estetik ve vicdan gibi evrensel değerler “etkinlik temelli” **değerler eğitimi** ile verilir. Toplumu yönlendiren; iyi-kötü gibi ahlaki, doğru-yanlış gibi mantikî, sevap-günah gibi dinî ve güzel-çirkin gibi estetik değerler kişiye muhakeme, analiz, eleştirel düşünme, sentez yapabilme, problem çözebilme ve sebep sonuç ilişkisini kestirebilme gibi özellikler kazandırır. Duygu ve vicdan gelişimini esas alan eğitim; maddi ve manevi olarak çift kanatlı, vasıflı, işi ehline veren, liyakate uygun terfi esas alan ve makamında yetersizi bir alt kademeye alabilen insanlar yetiştirmelidir.

Açık bir sistem olan organizasyonlar, varlıklarını devam ettirmek için gelişen çevreye uyum sürecinde kendisini sürekli geliştirirler. İşletmelerin rekabet ortamında başarılı olabilmesi, kurumsal öğrenmeyi sağlayıcı becerilere sahip olmasına bağlıdır. **Öğrenen organizasyon felsefesi**, kişiler gibi organizasyonların da öğrenme ve kendini geliştirmeyi, hayatları boyu sürdürmeyi hedefledikleri bir süreçtir. **Öğrenen organizasyon;** bilgi üretme, bunu karşıya iletmede etkin, kuruma has davranışları geliştiren, kişilerin istediklerini elde etmek için kapasitelerini sürekli geliştirdikleri, birlikte sürekli öğrenmeyi öğrendikleri yapılarıdır. Globalleşme toplum ve kurumları etkilemekte ve devamı için değişen şartlara uyum için yeni yapılanmaya yönelmektedir.

### 11.3. Personel Güçlendirme

Bilgi, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte; kişi, toplum ve işletmelerin başarı ve gelişiminde temel faktör olmuştur. **Personel güçlendirme;** yardımlaşma, paylaşım, yetiştirme, ekip çalışması, çalışanların karar verme yetkilerini artırma, kendilerini motive etme, bilgi ve uzmanlıklarına güvenme, inisiyatif kullanma, kurum hedefine uygun işleri yapmalarını sağlama sürecidir. Gelişim ve rekabetin ortaya çıkarıp önemini artırdığı personel güçlendirmenin birçok gerekçe ve faydası vardır.

#### Personeli güçlendirme nedenleri:

1. Bilgi işlem teknolojisindeki gelişmeler.
2. Artan rekabet ve müşteri taleplerine hızlı cevap verme zorunluluğu.
3. Demokratikleşme eğilimlerinin artışı.
4. Bilgi ve insan unsurunun en önemli rekabet avantajı kaynakları olarak görülmesi.
5. Globalleşme ve gelişimin getirdiği dış çevre beklentilerinin farklılaşması.
6. Güçlendirme ile personellerin işi kendilerinin idare etmesine yardımcı olması.
7. Güçlendirme ile verim artışı, maliyet düşüşü ve karar sürecinin kısalması dış çevre şartlarına uyumu mümkün kılması.
8. Güçlendirme çalışanların sorumluluk alanlarını genişletmesi, özerklik ve kendi kendilerini değerlendirme imkânı vermesi.

Yönetici, sinerji oluşturup bunu yönetmek için eğitim faaliyetleri ile personel güçlendirmeye önem verir. **Sinerji;** aynı işi yapmak için hareket eden kişilerin birbirleri ile uyumlu zamanlama ve heyecanla hareket etmesi, bu iş birliği sonucu artı faydaları ortaya çıkarma heyecanına ve işbirliği ruhudur. Personel güçlendirmenin etkili yolu kişisel gelişime imkân vermektir. İnsan davranışını etkilemede temel faktör olan kişilik, insanın tüm kendisidir. **Kişilik;** insanın iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer insanlardan ayırt edici, duygu, düşünce, faaliyetlerindeki benzerlikleri, farklılıkları belirleyen kişiye özgü nitelikleri, eğilimleri ifade eden yapılaşmış tutarlı ilişki şeklindedir.

İnsan nedir sorusunu bir bilge şöyle cevaplar; insan güzel ahlaklı ise = 1 eder, yakışıklı ise buna bir sıfır ekleyin = 10, varlıklı ise bir sıfır daha ekleyin = 100, soylu ise bir sıfır daha ekleyin = 1000 eder. Fakat “ahlak” olan 1 giderse insanın kıymeti gider, geriye değeri olmayan sıfır (0) kalır. İş hayatında ise insan; 1000: 1 = Kişilik, 0 = Başarı, 0 = Tecrübe, 0 = Disiplin olarak şekillendiğinde, baştaki kişilik olan 1 silinirse geriye bir şey kalmaz.

**Kişiliği oluşturan temel faktörler;** (1) bedenî faktörler, (2) aile faktörü, (3) kültür faktörü, (4) sosyalleşme süreci, (5) durum ve çevre faktörü. **Kişilik teorileri** ise (1) özellik teorisi, (2) psikoanalitik teori ve (3) sosyo-psikolojik teoridir. Kişisel gelişimde, öğretim ve eğitim birlikte ele alınır. Kişilik, ebeveyn (ana-baba), çevre etkisi, karakter özellikleri, tecrübe ve yanılgılarla pekiştiği süreçte modelleme, taklit ve özentî etkili faktörlerdir. **Modelleme;** kişinin kendisine en uygun gördüğü kişi veya grubu örnek alma, **taklit;** belli bir örneğe benzeme veya benzetmeye çalışma olarak yüzeysel yapılan bir davranış, **özentî** ise başkasında olan bir şeyin kendisinde de olmasını istemek, onun gibi olmayı arzulamak, imrenmek, gıpta etmek olarak negatif davranış şeklidir.

**Gelişim;** belirli bir duruma doğru gerçekleşen olumlu değişim süreci, **kişisel gelişim** ise kişinin kendisini tanıması ve bilinçli olarak rutinden farklı, kendini daha iyiye, ileriye götürmek için giriştiği çabalar sonucu gerçekleşen değişimdir. Kişinin kendini tanıması, eksikliklerini görmeye başlamasıyla kendini geliştirmeye karar vermesi, hedeflerini netleştirme, farklı bir bakış açısına yönelme, zihnini motive etme, öğrenme ve başarma isteği kişisel gelişimdir. İnsan vücudunu sarmalamış bir şekilde bulunan ve kendisine özgü bir renkli elektromanyetik alan olan **aura;** vücudun yaklaşık 24 cm dışı doğru uzağında vücut için kalkan görevini görür ve auranın güçlü ve güçsüz olması bazı durumları tetikler.

**Kişisel gelişimin temelleri;** (1) kendini tanıma ve kendine güven, (2) becerilerinin farkında olma, (3) inanç ve değerler, (4) prensipler, (5) alışkanlıklar, (6) kendini motive edebilme kabiliyeti ve (7) nitelikli bilgiye ulaşma isteğidir. **Kendini tanımak;**



insanın psikolojik ve fiziki açıdan kendindeki duygu, düşünce, istek, ihtiyaç, güçlü, zayıf yönleri, değer, yetenek ve becerilerinin farkında olması, bunları doğru değerlendirmesi, **kendine güven** ise kişinin kendi yetenek, beceri ve kapasitesini bilerek kendini tanımasıdır. Kişi, sadece kendi menfaatini düşünür ve bireysellikle daha hür ve başaracağını zannıyla çevresi ve topluma olan görevlerini ihmal ederse yalnızlaşır, toplumdandan kopar, fizyolojik, psikolojik dengesi bozulur ve sonuçta başarısız olur.

İnsanda muhakeme, akıl yürütme, tepkilerin ertelenmesi, empati, sezgi, sosyal beceri, plan, kontrol, mantık, problem çözme, düşünce, ayrıntılı düşünme, yöneticilik, duygu düzenleme gibi birçok yetenek merkezi, beyindeki prefrontal kortekstir (ön beyin). İnsanın gelişmişliğini, entelektüel kapasitesini belirleyen merkez olan ön beyin gelişimini çok geç tamamlar. Duygu, his kontrolü insanın gelişmişliğinde önemli bir göstergesi; hislerini kontrol edebilen, vereceği tepki düzeyini ayarlayabilen, çabuk gaza gelmeyen, hazlarını öteleyebilen, fikir yürütebilen insana gelişmiş, kâmil insan denir. Ön beyin gelişmiş, duygu ve hislerini kontrol edebilen kişi gaza gelmez, icraat ister, muhakeme eder, sorgular, eleştirir, takip eder, hamasi söylemlere izin vermez, dinî ve ahlâkî değerlerin sömürülmesine müsaade etmez, keşkeler yerine iyikleri koyar.

Her insanın başarılı olma ve değer görme ihtiyacı vardır. Kişi gerçekten neyi en iyi yapabiliyorsa bunu bulmalı ve "ne iş olursa yaparım" değil, beceri ve kabiliyeti olan işe talip olmalı. İnanç ve değerlere ters ortamlar kişinin başarısını azaltır. Başarı için kurum kültürü ile kişinin değerleri uyumlu olmalıdır. İş ortamında diğer insanlarla; zıtlasma, inatlaşma, ayrımcılık, gıybet (dedi-kodu) ve iftiradan uzak, karşılıklı anlayış içinde kurulan bir çalışma ortamı başarıyı getirir. İnsanlar kendini tehdit altında hissederse, bulunduğu ortama güveni sarsar ve endişe yaşamasına sebep olur.

Dakik olmak, iş ahlakına sahip olmak, çaba sarf etmek, tutkulu olmak ve öğrenmeye açık olmak yetenek gerektirmeyen özelliklerdir ve başarıya önemli katkılar sağlar. Kişisel gelişimde; fikrini kabul ettirme, iyimserlik, istek, sevgi, saygı, hürriyet, güven, eleştiri, duygu olgunluğu ve kapasitesini doğru değerlendirme becerilerini geliştiren yolları izlenmelidir.

### **Kişisel gelişim yolları:**

1. Hayat boyu öğrenme,
2. Moral değerlerini geliştirme ve kendini motive etme,
3. Duygu yönetimi ve öz güven geliştirme,
4. Öfke kontrolü ve psikolojik dayanıklılığı geliştirme,
5. Medya ve finansal okuryazarlığı geliştirmektir.

. **Hayat boyu öğrenme:** Farklı zaman ve farklı yerlerde esnek, çeşitli ve kullanılabilir hayat boyu sürdürülen eğitimidir.

. **Tükenmişlik:** Kişinin ruhi ve fiziki açıdan enerjisinin tükenişi, duyarsızlaşma, başarı azalması, uzun zaman şiddetli, sürekli, tekrarlanan duygusal baskıya uğrama ile ortaya çıkan bir durumdur.

. **Tükenmişlik sendromu:** Yüz yüze çalışılan mesleklerde kişilerin, duygu yönünden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşma, başarı duygularında azalma şeklindeki olumsuz belirti ve bulgulardır.

. **Mesleki deformasyon:** Yapılan mesleğin belirli bir süre sonra günlük hayatı etkileyerek fiziki ve psikolojik rahatsızlıklar oluşturmasıdır. WHO (Dünya Sağlık Organizasyonu), tükenmişlik sendromu ile mesleki deformasyonu aynı görür ve "başarıyla yönetilemeyen kronik iş yeri stresi" diye değerlendirir.

. **Duygu yönetimi:** Etkileşimde bulunduğu diğer insanların duygularını anlayarak onları planlanma, organize etme, yöneltme, koordinasyonu ve kontrolünü sağlayan iki yönlü bir süreçtir.

. **Öz güven:** Kişinin kendisini tanıması, değerini bilmesi, iyi ve olumlu duygular geliştirip çevresiyle barışık, yapabileceği, yapamayacağı şeylerin kararını kendisi verebilmesi, cesur olup kendi analizini yapabilmesidir.

. **Öfke:** İstenmeyen sonuçlara, karşılanmayan istek ve beklentilere verilen normal, insani bir duygu temelli tepki, **öfke kontrolü** ise öfkeyi doğru ifade etme becerisidir. "Öfkene esir olma", "Öfke ile kalkan, zarar ile oturur". Öfke, kontrol edilemediğinde tahrip edici, yıkıcı ve saldırgan tepkilere dönüşebilir.

. **Finansal okuryazarlık:** Kişinin bütçe yapma, tasarruf, borç alma ve yatırım gibi finansal kararları sorumlu ve doğru şekilde alabilmesi için gerekli bilgi ve becerilere sahip olmasıdır.

. **Medya okuryazarlığı:** Kitle iletişim araçları vasıtasıyla verilen mesajları anlama, değerlendirme ve iletme yeteneğidir.

İnsan, çevredeki obje ve olguları kendine özgü görme, fark etme eğilimindedir ve bunları tanıyarak sürekli kendini geliştirir. Kişi için "**gerçek**" tamamen kendine özgü, ihtiyaç, istek, değer ve tecrübelerine dayanır. Kişi, bir olguya (durum) ve objeye (nesne) karşı davranış ve tepkisi algılamaya bağlıdır. **Algı;** kişinin duyu yardımıyla dış dünyayı tanıma, çevresinde kendisiyle ilgili nesnelere fark etme, anlama, organize etme ve değerlendirme sürecidir. İnsan; görme, işitme, koklama, tatma ve dokunma gibi beş duyuya ilave; (1) akıl, (2) hayal, (3) hafıza, (4) zan, (5) sahiplenme, (6) sevk ve (7) arzulama gibi diğer yedi duyuyu (hasse) yardımıyla dünyayı algılar. **Gerçek,** bir durum, nesne, nitelik olarak varlığı inkâr edilemeyen, olgu durumundaki hakikattir. **Duyum** ise duyu organları aracılığıyla iç ve dış çevreden gelen uyarıcıdan alınarak sınırlar yoluyla beyne ulaşmasıdır.

**Algılamayı etkileyen faktörler;** (1) fiziki ve biyolojik nitelikleri, (2) değer yargıları ve motiveleri, (3) ihtiyaç ve amaçları, (4) eğitim ve kültür düzeyleri, (5) duygu ve tecrübeleri ve (6) çevreden gelen etkiler. Bu faktörler kişinin neyi, nasıl algılayacağına etki eder. Kişi, karşı karşıya kaldığı çok sayıda uyarıcıdan birkaçını süzerek "**seçici algılama**" ile algılamak istediğini algılar.

Algının etkinliği ve verimliliği için yönetilmesi gerekir. **Algı yönetimi;** insan, devlet ve toplulukların algılarını belirli bir yöne kanalize etmek, duygu, motivasyon, istihbarat, dış ilişki ve resmî eylemlerini etkilemek için yapılan yayınlar veya seçilen bilgileri, göstergeleri inkâr etme faaliyetidir. **Algı yönetiminin amacı;** insanların, devlet ve toplulukların algılarını etkilemek için belli bir yöne doğru kanalize etmektir. Algı çeşitleri; (1) duyu yönlü, (2) simge yönlü ve (3) duygu yönlü olarak üç şekilde ele

almır. **Algı süreci** ise (1) kabul etme, (2) seçme, (3) düzenleme ve (4) yorumlamadır.

**Algı ile gerçek arasındaki farklar;** (1) algı öznel, gerçek ise nesnel, (2) algıya yön verilebilir fakat gerçeğe yöne verilemez, (3) insan önce algılar, sonra algılarına bağlı içinde bir düşünce oluşturur ve (4) her insan gerçekleri kişisel veya yönlendirilmiş algılarla değil, tüm netliğiyle, nesnel olarak araştırma zorundadır. **Duyum ile algı arasındaki farklar** ise (1) duyum basit fizyolojik bir olay, algı ise karmaşık psikolojik bir olaydır, (2) duyumda uyarıcılar tek tek değerlendirilir, algıda ise bir bütün olarak değerlendirilir ve (3) duyum her kişide aynı şekilde gerçekleşir, algı ise kişiden kişiye farklılık gösterir.

Sanayi devrimi ile köylerinden kopup şehirde fabrikalarda çalışmaya başlayan vasıfsız işçiler sanayinin itici gücü oldular. Bu insanlardan düşünmeleri değil kol ve kas güçleriyle iş yapmaları, verilen emirleri sorgulamadan yerine getirmeleri isteniyordu. Henry Ford "Ne zaman iki el istesem yanında bir de kafa geliyor." diye yakınıyor. Zamanla ekonominin içinde bilgisiyle iş yapan sermayeleri bilgi olan insanların sayısı arttı. Bir konuyu derinlemesine bilen ve kılı kırk yaran uzmanlar sanayi toplumunun kahramanları oldular. Günümüz ekonomik şartları bilgi işçilerinden uzmanlık ve çok yönlü bakabilme becerisine sahip olmalarını istiyor. Artık sadece bir alanda değil, birçok alanda bilgi ve beceri sahibi olmayı gerektiriyor.

Kişilik tipleri üzerine yapılan araştırmalarda, sosyal ve ekonomik hayatı kapsayıcı iki farklı insanı olan, T ve I tipi insan modeli ortaya çıkıyor. **T tipi insan;** kendi alanında teorik ve pratik bilgiye sahip, güncel gelişmelere hâkim, birbiriyle bağlantılı birçok alanda genel bilgi sahibi olan, T'nin gövdesi, uzmanlaştıkları alanı, kolları ise kendilerine seçtikleri diğer ilgi alanlarını simgeler. **I Tipi insan** ise mühendis kafasıyla hareket eden, bir alana yoğunlaşan, olayın bütününe hâkimiyetleri zayıf olan, resmin bütününe göremeyen, iletişimi zayıf, kararları kendi aralarında alan, tek alanda dikine yoğunlaşan insan tipidir.

Ahlaki değerlere uygun bilgi; akıl, kalp, vicdan ve duygulara hitap etmeli, insanlığı yaşatan ve geliştiren özellikte olmalıdır. Ahlakattan mahrum bilgi ise atom bombası, nükleer ve biyolojik silahlarla tüm canlılara zarar veren yıkıcı teknolojileri üretiyor. Yapay zekâlı robotların karaborsaya düşmesiyle geleceğin Mihail Kalashnikov'ları olabilirler. Hayatın siber ortama yönelimiyle artan siber saldırı, tehdit ve zorlamalara karşı, kişi ve kurumlar veri tabanlarında topladıkları bilgilerin güvenliği için siber savunmayı geliştirmektedirler. Ahlakattan mahrum, bilgiyi üreten otoriteler, bunu bir silah gibi kullanabiliyor. Yapay ve artırılan gerçeklik sistemi bilgisayarın 4. devresinin gelişimi ile kişi ve kurumların kozmik odalarındaki bilgilere ulaşarak, bunlar farklı işletme ve ülke istihbaratlarına servis edilip haksız kazanç, siyasi ve ekonomik üstünlük sağlanabilmektedir.

Din ilimleri insanlara ahlaki değerler kazandırarak vicdanın kaynağı olan kalbi besler, fen ilimleri ise akıl ve mantığı geliştirir. Bu ikisinin birleşmesi ile insan akıl ve kalp dengesini kurarak hakikate ulaşır. Bunlardan birisi eksik olursa denge bozulur. Dini ilimlerden uzaklaşınca hile ve şüphe, fen ilimlerinden ayrılırsa taassup ortaya çıkar. Din ilimleri ile fen ilimlerinin birlikte okutulacağı yeni bir model tüm insanlığın ihtiyacı olan akıl ve kalp dengesini kuran her alanda ihtiyaç olan insanı yetiştirecektir. Eğitim sistemi, akıl artı kalp eşittir ruhu besleyerek; ideal, öz güven, ahlak, tevazu ve saygı aşılmalıdır.

Sanayi devrimi ile başlayan demir medeniyeti, yerini data medeniyetine bırakmasıyla; yapay zekâ ve büyük veri kütlelerinin analizi olarak temel iki teknoloji öne çıkıyor. Dijital dönüşüm ile ürün odaklı kodlama, algoritma, güvenlik, robot teknolojileri ve mühendislik yazılımlarına yatırım yaparak geleceğin ihtiyacı olan yetenek ve değer yargılarıyla donatılmış kuşaklar yetiştirilmelidir. Dijital bilgi ve delillerin önemli hale gelişi ahlaki değerlerden mahrum bilgi ve teknoloji toplumu yozlaştırıyor.

Teknolojiyi düşünen X kuşağı, teknolojiyi üreten Y kuşağı ve bu teknoloji içerisinde doğan ve geliştiren Z kuşağı kendinden sonraki gelecek alfa ve beta kuşaklarına öğretmenlik yapacaktır. Geleceğin işletme ve iş modelleri sürekli gelişmekte, çok farklı yetenekleri gerektirmesiyle iş hayatının ihtiyacı olacak kalifiye elemanların yetiştirilmesi ilköğretimden başlamalı. Mevcut şartlarda işverenler çalıştırmak istediği personellerde ileri vasıflar istemektedir. İşverenler gelişen şartlara bağlı olarak çalıştırdığı personeli eğitimle güçlü hale getirmek için temel bazı vasıflarını geliştirecek eğitimler talep etmektedirler.

Personel eğitimi ve personeli güçlendirme çalışmaları ayrıca çalışanların kişisel gelişimini de sağlayarak; gücün çalışanlar ile paylaşılması ve bunun sonucu çalışanların kendilerine ve organizasyona yaptıkları katkının bilincine varmalarını sağlar.

#### 11.4. İş Başarısı

Başarıda, her şeyde bir şey bilen değil, bir şeyde çok şey bilen insan olmanın önemi gün geçtikçe artıyor. **Başarı;** bir iş için gereken zihni ve fiziki enerjiyi amaca uygun, bezginlik göstermeden etkin kullanma azim ve becerisidir. Başarı, hedefe varana kadar davranış değişimine hazır olmakla, beyin, akıl, kalp, gönül birliğiyle gerçekleşir ve sürdürülebilir.

Hayat bir faaliyet ve harekettir; şevk ve istek ise bineğidir. Çaba ve gayret şevke binip hayat mücadelesinde ilk önce insanın en şiddetli düşmanı olan ümitsizlik karşısına çıkar, manevi gücünü kırar, ona karşı ümidi kaybetmemek gerekir. Sonra tüm zorlukların anası ve tüm rezaletin yuvası aşırı konfor düşkünlüğü olan rahat etme meyli gelir, bu da çalışma gayretini kırar, insanı sefaletle atar. Mücadele isteğini kaybeder, sefillik zindanına atar, oysa insan için ancak çalışmanın karşılığı vardır. Gayret sahibi, hareketli, çalışkan, başarıyı isteyen insanların rahatı sadece çalışma ve mücadele etmektedir.

İnsan başarı için önüne tanımlanabilir ve ölçülebilir bir hedef koymalıdır. SMART, Spesific (Net) Measurable (Ölçülebilir) Achievable (Ulaşılabilir) Relevant (İlgili) Time-Bound (Zaman Sınırlı) sözcüklerin baş harflerinden oluşan ve hedefi daha ulaşılabilir hale getiren bir teknik, bir yöntemdir. SMART, proje yönetiminde hedefleri tanımlama kriteri olarak kullanılır. Ölçülemeyen bir hedef, hedef değildir, hedef net tanımlanmalı ve ölçülebilir olmalıdır.

Başarı için insanın eşya ve teknoloji ile muhataplığı, ona esir değil, istifadeye dönük olmalıdır. Başarılı olmanın sırları, şartları konusunda pek çok şey söylenmiştir. Çalışma hayatında kişilerin başarılı olup olmadığını belirlemede kullanılan; (1) iş bilgisi, (2) yapılan işin kalitesi, (3) araştırma ve üretkenlik, (4) işe ilgi ve devamlılık, (5) müşterilerle ilişkiler, (6) sorumluluk alma ve (7) amirler ve diğer çalışanlarla iyi ilişkiler geliştirme gibi temel ölçüler vardır. Bu ölçülere sahip çalışanlar işlerinde başarılı olurlar.

İş yapılan ortamlar çalışanın ruh halini etkiler. Ümitsizlik duygusu insanı psikolojik olarak çökertir. Evrensel değerleri benimseyen, halden anlayan, kendine, çevresine ümit veren, misyon ve vizyon sahibi, şüpheden uzak, kaygıyı izale eden, sabırlı, enerjisini etkin yöneten, güzel gören, güzel düşünen insanlar başarılı olurlar. Toplum hayatında bir çığır açan, evrende geçerli kanunlara uygun hareket ederse faaliyetlerinde başarılı olur. Başkasının kusurunu kendine özür gösteren başarılı olamaz.

Toplumda, ekibe, lidere ve sisteme bağlı başarı tipleri mevcuttur. Sürdürülebilir başarılar, daha çok sisteme bağlı başarı tipleri olduğu gelişmiş toplumlardan anlaşılabilir. Başarının da kendine özgü bir eko sistemi var ve bu yolda referans olan rol modeller önemlidir. Rol modeller sert ve naif olabilir. Anadolu'nun geçmiş rol modelleri; Hz. Mevlâna, Ahi Evran, Yunus Emre ve Hacı Bektaşî Veli gibi naiftir. Başarı zamana ve medeniyetlere bağlı olarak da değişebilir. Yaşamak için yemek, yemek için yaşamak; anlayışlara göre değişebilir. Günümüzde başarı için; ayak sesleri, alın teri daha az önemli iken akıl teri daha fazla önemli hale geliyor. Yaşanan her yeni zaman beraberinde yenilikleri de getirir. Başarı için hem akla, hem kalp ve duygulara hitap edilmelidir. Dolayısıyla yeniliklere uyum noktasında; "Eski hâl muhal ya yeni hâl ya izmihlal" sözüyle de başarı için yapılacak bellidir.

Kişisel ve toplumsal başarılarda mutlaka bir başarı ahlakı oluşturulmalıdır. Çok çalış, hedef koy ve hedefe ulaşmak için her şey mubah anlayışı ahlaki değildir. Eleştiriye açık, adaleti ve liyakati esas alan, vicdan eğitimini temel alan bir değerler sistemi belirlenmelidir. "İlmi ile amel etmeyen" kişisel başarı bir mana ifade etmez. "Muhalefet muvazene-i adalettir", "esnemeyen kırılır", "eleştiri, geliştirir". Başkasının omuzlarına basarak bir yerlere yükselmek başarı değildir. "Kaş yaparken, göz çıkarılmaz." Ziya Paşa "Ayinesi iştir kişinin lâfa bakılmaz, şahsın görünür rütbe-i aklı eserinde" der.

Başarı için gerekli iletişim dili bazı toplumlarda, kapalı ve dolaylıdır; "kızım sana söylüyorum, gelinim sen anla", bazılarında ise doğrudan ve açıktır. Toplumun medeniyet anlayışı, başarıya büyük etki yapar. Doğu'dan Batı'ya olan medeniyet taşıma ve Batı'dan Doğu'ya teknoloji taşıma hareketi Anadolu toprakları üzerinden sürmektedir. Tarihte, bazı ideolojilerin varsaydığı "üstün milletler" yoktur. Tarihin her döneminde ortaya çıkan, çeşitli başarılar gösteren ve karşılaşılacak sorunları bütün insanlığı da ilgilendiren cevaplar vermeyi başaran milletler olmuştur. Bu seçkin bir üstünlük olduğu anlamına gelmez. Devletin başarı göstergesi olan zenginliği hazinenin doluluğu ile ölçüldüğü zamanlardan milletin zenginliği ile ölçülen zamanlara gelinmiştir. Ekonomik başarı ve istikrar; toplumların kendi dinamik ve potansiyellerini harekete geçirecek alanlara yatırımlarla olur.

Bazı insan ve yönetici tipleri her şeyden yakınıyor, başarıları görmez ve başarmak için de bir şey yapmaz. Nefret, bencillik, kırgınlık, haset, ümitsizlik, şüphe, endişe gibi negatif duygular vücutta fazla miktarda hormon üretmesiyle insanın dengesini bozar ve çeşitli hastalıklara sebep olur, bu da başarıyı engeller.

#### **Başarıyı engelleyen faktörler:**

1. Öz güven eksikliği, karamsarlık ve ümitsizlik,
2. Hırs, öfke, gurur, kibir ve ön yargı,
3. Tembellik, isteksizlik, aç gözlülük, kıskançlık ve haset,
4. Aşırı merkeziyetçilik, acelecilik ve mükemmeliyetçilik,
5. Üretkenliği kaybetmek ve gelişime kapalı olmak,
6. İletişim kopuklukları ve liderlik eksikliğidir.

Bir kurumda, ücretlerin, terfilerin, ödüllerin, fırsatların dağıtımı ve paylaşımı yetkinliğe, liyakate, vasfa, performansa göre adil bir şekilde dağıtımı çalışanların yetkinliklerini geliştirmesini teşvik eder. Karar verme, kuralları belirleme şeffaflığı ve bunların adil uygulanışı adalet algısını güçlendirir. Adalet, çalışanların memnuniyetini sağlar, başarıyı artırır ve gelişimi hızlandırır.

Verimli çalışmanın bedeni, hissi ve akli olarak üç esas şartı vardır. Çalışmanın bedeni şartı, sağlık ve sağlamlık, hissi şartı çalışmayı sevmek, akli şartı ise çalışmanın usul ve yolunu bilmektir. Erteleme veya geciktirme davranışı hayatın her alanını olumsuz etkiler. İş yaparken başkasına zahmet vermemek ve başkasının arkasında bıraktığını toplamaya zorlamamak gerekir.

Kişi bir sorunla karşılaştığında önce kendini sorgulamalı; bunu kime çözdürebilirim değil, ben bunu nasıl çözerim diye düşünmelidir. Dakiklik, iş ahlakına sahip olmak, çaba göstermek, tutku ve öğrenmeye açık olmak yetenek gerektirmeyen özelliklerdir ve başarıya önemli katkılar sunar. İyi bir plan, sabır, olumlu düşünmek, kendini motive etmek, akıl ve kalp dengesini kurmak, aşırıktan, bahanelerden uzak durmak gibi başarının kendine özgü uyulması ve bulunması gereken şartları vardır.

#### **Başarının temel şartları:**

1. Güçlü bir niyet ve temel kuralları bilmek,
2. Farklılık ve prensipli olmak,
3. Kendi kendini motive etmek ve kendini sorgulamak,
4. İsbetli, hızlı karar vermek, başkalarının fikir ve gücünden faydalanmak,
5. Sorumluluk duygusu ve disiplinli çalışmaktır.

Bir iş yerinde verim düşüklüğü veya artışı ile çalışanların moral düzeylerinde, yönetici tiplerinin etkisi büyüktür. Serbest, babacan, sert ve demokrat yöneticilerin yönetilenler üzerindeki etkileri farklıdır. **Serbest ve babacan yönetici tipi**; iş yerinde, çalışanlarda moral düzeyinin yüksek, ancak verimin düşük olduğu görüşü ve çalışanlar arası arkadaşlık bağlarının kuvvetli olmasıyla çoğu yanlışların görmezlikten gelmek verim düşüşünde bir etkidir. **Sert yönetici**; yönetimindeki çalışanlarda moral düzeyi düşük, ancak verim yüksektir. En ideal olanı ise "**demokrat**" yöneticidir; çalışanlara kararlara katılma fırsatı verdikleri için iş yerinde güven, iş birliği, objektif ve rasyonel yöntemler uygulama çalışanlarda moral düzeyi yükselir verim de artar.

Başarı için sağlam bir kişilik ve bunun zaman içerisinde geliştirilmesi gerekir. Kişisel tatmin ile toplumsal faydayı esas alan, hırstan uzak, hayatı iyi kurgulayan, gerçek hedefler belirleyen, yumurtaların hepsini bir sepete koymayan, aşağılık duygusuna

kapılmadan, fikir alış-verişiyle kendini geliştiren, yıkıcı ve kırıcı olmayan bir kişilik geliştirilebilir.

### **Başarılı olmuş gençler:**

1. Sultan Murad, 12 yaşında tahta getirdiği Şehzade Mehmed, 21 yaşında İstanbul'u fethederek çağ açıp kapattı.
2. Alparslan 1072'de vefatı ile 18 yaşındaki Melikşah yerine geçti ve Selçuklu en parlak dönemini yaşadı.
3. Ünlü fizikçi Isaac Newton, yer çekimi kanununu keşfettiği zaman 24 yaşında bulunuyordu.
4. Beethoven, ilk eserini 13 yaşında iken bestelemişti. Napoleon, İtalya'yı zaptettiği zaman 27 yaşında idi.
5. Goethe, ilk şiirlerini, 10 yaşında iken yazmıştı. Mozart, henüz 6 yaşında iken, konser vermeye başlamıştı.
6. Benjamin Franklin, "Fakir Bir Adamın Günlüğü" isimli ünlü eserini 26 yaşında yazdı.
7. Grekçeyi 3 yaşında öğrenmeye başlayan John Stuart Mill, 8 yaşında bu dille yazılan eserleri okuyacak kadar vakıf olmuştu.
8. Edebiyatımızın meşhur iki ünlü ismi, Ömer Seyfettin ve Orhan Veli öldüklerinde 36 yaşlarında idiler.

### **Başarılı olmuş yaşlılar:**

1. Harvard Üniversitesi'nin ünlü Prof Roscoe Pound, 86 ve 89 yaşları arası ABD adalet sistemi üzerine 5 ciltlik bir eser yazdı.
2. Meşhur ressam Titian, Lepanto Savaşı isimli tablosunu ölümünden 1 yıl önce 98 yaşında tamamladı.
3. Bismark, Alman birliğini kurduğu vakit, 70 yaşında idi.
4. Goethe 83 yaşında öldü. En büyük eseri olan Faust'u ölümünden 1-2 yıl önce bitirmişti.
5. Mimar Sinan, Süleymaniye'yi bitirdiği vakit, 70 yaşını geçmişti.
6. Charlie Chaplin (Şarlot), 76 yaşında halen film yönetmenliği yapıyordu.
7. Dört defa İngiltere'ye Başbakan olan William Gladston, 4.defa bu göreve geldiğinde 83 yaşında idi.

Başarı için sağlam bir kişilik ve bunun zaman içerisinde geliştirilmesi gerekir. Kişisel tatmin ile toplumsal faydayı esas alan, hırstan uzak, hayatı iyi kurgulayan, gerçek hedefler belirleyen, yumurtaların hepsini bir sepete koymayan, aşağılık duygusuna kapılmadan, fikir alış-verişiyle kendini geliştiren, yıkıcı ve kırıcı olmayan bir kişilik geliştirilebilir.

### **Başarıyı motive eden sözler:**

1. "Çalışanlar, kötülük düşünmeye vakit bulamazlar, çalışmayanlar ise kendilerini kötülükten kurtaramazlar." Hz. Ali
2. "Başarı bir son, başarısızlık ise ölüm değildir; önemli olan devam etmeye cesaret edebilmektir." Winston S. Churchill
3. "Ne kadar bilirsen bil, söylediklerin karşındakilerin anlayabileceği kadardır." Mevlâna Celaleddin-i Rumî
4. "Günün adamı değil, hakikatin adamı olmaya çalış çünkü gün değişir, hakikat değişmez." Mevlâna Celaleddin-i Rumî
5. "İncinsen de incitme." Hacı Bektaş-ı Veli
6. "En iyi dost, bendeki en iyi yönleri ortaya çıkaran insandır." , "Hata değil, çare bulun." Henry Ford
7. "İntikam için misilleme yaparsan, bundan sonra nasıl hizmet edeceğini sen değil, düşmanların tayin eder." Luter King
8. "Ayinesi iştir kişinin lafa bakılmaz, şahsın görülür rutbe-i aklında eseri." Ziya Paşa
9. "Terbiye ana kucağından başlar; her söylenilen kelime, çocuğun şahsiyetine konan bir tuğladır." Namık Kemal
10. "Nerede olursanız olun, elinizdekilerle yapabileceğinizi yapın." Theodore Roosevelt
11. "İlim ilim bilmektir / İlim kendin bilmektir / Sen kendin bilmezsen / Bu nice okumaktır." Yunus Emre
12. "Hayat bisiklet sürmek gibidir. Dengenizi korumak için devam etmelisiniz." Albert Einstein
13. "Güzel bir düşünce de ibadet sayılır." Ahmet İbşihî
14. "Yapmak istediğin her şeyi düşünerek karar ver, verdiğin kararı da mutlaka gerçekleştir." Benjamin Franklin
15. "Allah'a dayan, sa'ye sarıl, hikmete ram ol, yol varsa budur, bilmiyorum başka yol." M. Akif Ersoy
16. "Ulaşmak istedikleri bir hedefi olmayanlar, çalışmaktan zevk almazlar." Emile Raux
17. "Esen aynı rüzgârla bir gemi doğuya biri batıya gider, hangi yöne gideceğini belirleyen rüzgâr değil, yelkendir." Wilcox
18. "Aradığını bilmeyen, bulduğunu anlayamaz." Cladue Bernard
19. "Kişiye hatası söylenmezse, kabahatini hüner zanneder.", "Yanlış üslup, doğru sözün celladıdır." Sadî Şirazi
20. "Millet uyanmış; mugâlâta ve cerbeze ile iğfal olunsada devam etmeyecektir. Hakikat telâkki olunan hayalin ömrü kısadır. Feveran eden efkâr-ı umumiye ile o aldatmalar ve mugâlâtalar dağılacaktır. Ve hakikat meydana çıkacaktır, inşallah." B.S.Nursi
21. "Siz yardım edilmiş yoksullar istiyorsunuz, biz ise ortadan kaldırılmış yoksulluk!" Victor Hugo
22. "Doğruyu gördükleri halde, düşüncelerini değiştirmeyenler; cahillikleriyle mutlu olmuş gibi yaşarlar." A. Einstein
23. "Sular yükselince, balıklar karıncaları yer. Sular çekilince de karıncalar balıkları yer. Kimse bugünkü üstünlüğüne ve gücüne güvenmemelidir. Çünkü kimin kimi yiyeceğine, suyun akışı karar verir." Kızılderili Sözü
24. "Hürriyet budur ki: Kanun-i adalet ve te'dipten başka hiç kimse kimseye tahakküm etmesin. Herkesin hukuku mahfuz kalsın, herkes harekât-ı meşrûasında şahane serbest olsun." B.S.Nursi
25. "Bazı yenilgilerin sebebi, insanların işi yarıda bıraktıklarında başarıya ne kadar yakın olduklarını bilememeleridir." Edison
26. "Demir mıkna-tisa âşıktır. Hep ona doğru koşar, zaferde sabra âşıktır ve devamlı ona koşar." Sühreverdi
27. "Hayatta yapabileceğiniz en büyük hata, sürekli bir hata daha yapacağımız korkusudur." Albert Hubbard
28. "Taşı delen suyun gücü değil, damlaların sürekliliğidir." Anonim
29. "Yerinde sayanlar; yürüyenlerden daha çok gürültü çıkarır." Cenap Şahabeddin.
30. "Ahlak konusunda en önemli dersler kitaplardan değil, yaşanan tecrübelerden alınır." Mark Twain
31. "Duyduğumu unuturum, gördüğümü hatırlarım, yaptığımı öğrenirim." Çin atasözü.
32. "Başkaları için duyduğun endişe, kendin için duyduğunun önüne geçtiğinde olgunlaşmışsın demektir." Noughton

33. "Hiçbir zaman risk almak istemiyorsanız sıradanlığı kabul etmelisiniz." Jim Rohn
34. "Zamanın ters, sohbetin faydasız, her reisin bezgin olduğunu ve her başın bir ağrı taşıdığını görünce, evime kapanıp şeref ve haysiyetimi korudum ve izzet olarak bununla kanaat ettim." Farabi
35. "Hayatım boyu, büyük resmi göremeyip ama büyük ofisleri kaplayan küçük insanlarla karşılaştım." İmran Han
36. "İyilerin tembelliği, kötülerin hâkimiyetini sağlar." Mevlâna Celaleddin-i Rumî
37. "İlerlemek için konfor bölgenizin dışına çıkmalısınız. Gerçek ilerleme için bu kaçınılmazdır." Michael John Bobak
38. "Kişinin hataya en açık olduğu an, kendisini en güçlü hissettiği andır." Ali Coşkun
39. "Para her şeyi yapar diyen adam, para için her şeyi yapan adamdır." Benjamin Franklin
40. "Uyuyan insani uyandırmak kolay fakat uyuma numarası yaparı uyandırması çok zordur." Mahatma Gandhi
41. "Cesareti ile yaşayamayan esareti ile ölür." Yavuz Sultan Selim
42. "Yay gibi eğri olursan elde tutarlar, ok gibi doğru olursan yabana atarlar, yay elde kalır, ok menzil alır." Mevlâna
43. "Bir plandan mahrumsan, başkalarının planının parçası olursun." Amerikan atasözü
44. "En büyük başarı hiçbir zaman düşmemek değil, her düşmede yeniden ayağa kalkmaktır." Konfüçyüs
45. "Cesur kişi hiç korku hissetmeyen değil, korkuyu yenmeyi başarabilendir." Nelson Mandela
46. "Değerlerden mahrum bir eğitim faydalı olmaktan ziyade, insanı daha zeki bir şeytan yapar." C. S. Lewis
47. "Yalnızca büyük yenilgileri göze alanlar büyük zaferler yaşayabilir." Robert F. Kennedy
48. "Güç fiziki kapasiteden değil güçlü bir iradeden gelir." Mahatma Gandhi
49. "Suskunluğum asaletimdendir, her lafa verilecek cevabım var, lakin bir lafa bakırım laf mı diye, bir de söyleyene bakırım adam mı diye." Mevlâna Celaleddin-i Rumî
50. "Bilmediğini bilen çocuktur; ona öğretin. Bilmediğini bilmeyen cahildir; ondan uzak durun. Bildiğini bilmeyen uykudadır; onu uyandırın. Bildiğini bilen, bilge kişidir; onu takip edin". Konfüçyüs
51. "Gülmeyi bilmeyen dükkân açmasın." Çin atasözü
52. "Zor bir iş, zamanında yapılması gerekip de yapılmayan kolay şeylerin birikmesiyle oluşur." Henry Ford
53. "İnsanlar, görünüşleri ile karşılaşılır, bilgileri ile ağırlanırlar ve ahlakları ile de uğurlanırlar." Mevlâna Celaleddin-i Rumî
54. "Bir şey biliyorum, o da hiçbir şey bilmediğimdir." Sokrates
55. "Engeller beni durduramaz, her bir engel kararlılığımı daha da güçlendirir." Leonardo da Vinci
56. "Oğlum, bütün hayatını kolların ve ayakların belirlemeyecek. Hayatına asıl yön verecek beynin ve kalbidir." Shelton
57. "Başkası düştü mü, 'çürük tahtaya basmasaydı' deriz, kendimiz düşünce bastığımız tahtanın çürük çıkmasından şikâyet ederiz." Cenap Şehabettin
58. "İlk çağlarda güçlü olan, sanayi çağında zengin olan, bilgi çağında ise bilgili olan kazanacaktır." A. Toffler
59. "İnsanı yaşat ki, devlet yaşasın." Şeyh Edebalı
60. "Tez elde edilen başarı, insanı kararsız ve maceraperest yapar." Bacon
61. "Ders alınmış başarısızlık başarı demektir." Malcom S. Forbes
62. "İyi bir başlangıç, yarı yarıya başarı demektir." Andre Gide
63. "Bütün büyük işler, küçük başlangıçlarla olur." Cicero
64. "Bir milletin büyüklüğü, nüfusunun çokluğu ile değil, akıllı ve faziletli insan sayısı ile belli olur." V. Hugo
65. "Normal bir insanın elinden geleni yapmaya çalışması, zeki bir insanın tembelliğinden iyidir." G. Gracian
66. "Bilginin efendisi olmak için çalışmanın uşağı olmak şarttır." Balzac
67. "Bilgi insanı şüpheden, iyilik acı çekmekten, kararlı olmak korkudan kurtarır." Konfüçyüs
68. "İyi bir kafaya sahip olmak yetmez; mesele onu iyi kullanmaktır." Rene Descartes
69. "İnsan beyni sahibinin ihtiyaçlarından fazla gelişmiş bir araca benzer." A. R. Wallece
70. "Plansız çalışan kimse, ülke ülke dolaşıp hazine arayan bir insana benzer." Rene Descartes
71. "Rüzgârın yönünü tayin edemeyiz fakat geminin yönünü değiştirebiliriz." Enaca
72. "Bazı insanları her zaman, bütün insanları zaman zaman aldatabilirsiniz, fakat herkesi devamlı aldatamazsınız." Lincoln
73. "Küçük kafalar kişileri, orta kafalar hadiseleri, büyük kafalar fikirleri konuşur." Lao Tzu
74. "Zarara rızasıyla girene merhamet edilmez ve lâyük değildir." B.S. Nursi
75. "Fikrinden şüphe etmeyen kişi fikrinin sorgulanmasından da rahatsız olmaz." Mehmet Tikici
76. "Zor zamanlar güçlü insanları yetiştirir, güçlü insanlar çevresine rahat zamanları yaşatır ve rahat zamanlar zayıf insanları çıkarır, zayıf insanlar da zor zamanları getirir." Anonim
77. "Gücünü aşan rolü üzerine alan, bu rolü, iyi oynamadığı gibi yapabileceği rolü de terk etmiş olur." Epiktetos
78. "Nerede olursanız olun, elinizdekilerle yapabileceğinizi yapın." Alex Morrison
79. "Bir ülkede akıl ve sanattan çok, servete değer verilirse, bilinmeli ki orada keseler şişmiş, kafalar boşalmıştır." Frederich
80. "Parayı köleniz yapın yoksa efendiniz olur." Bernard Shaw
81. "Akıllı insan yaşadıklarından ders alır, daha akıllı insan ise başkalarının tecrübelerinden ders çıkarır." Anonim
82. "İnsanlar bankacılık sisteminin nasıl çalıştığını bilseydi güneş doğmadan devrim yaparlardı." Henry Ford
83. "Düşüncelerin kanatları vardır. Kimse onların insanlığa ulaşmasını engelleyemez." İbn Rüşd
84. "Kölelik kaldırılmadı, sadece bütün renkleri kapsayacak şekilde genişletildi." Charles Bukowski

85. “Yoksulluğu bitirmek, hayır işi değildir. Adalettir..!” Nelson Mandela

86. “Olimpos dağının çocukları, Hira dağının evlatlarını asla kabul etmeyeceklerdir.” Cemil Meriç

87. “Anne-baba çocuğunu bol nimete, süse ve refaha alıştırmamalı, yoksa büyüyünce ömrünü bunları elde etmeye çalışmakla zayi eder.” İmamı Gazali

88. “Aydınların aydınlatmadığı halkı, soytarılar aldatır.” Cemil Meriç

89. “Bir toplum gerçeklerden ne kadar uzaklaşırsa, gerçekleri söyleyenlerden o kadar nefret eder.” George Orwell

90. “Hayat ileriye doğru bakarak yaşanır, fakat geriye doğru anlaşılır.” Soren Kierkegaard

91. “Bize bir nazar oldu / Cumamız Pazar oldu / Ne olduysa hep bize azar, azar oldu.” Arif Nihat Asya

92. “Azrailine âşık olmuşsa bir millet / İster ezan dinlet, ister çan dinlet / İtiraz etmiyorsa sürü gibi illet / Müstahaktır ona her türlü zillet.” Yusuf Şahin Ceritli (Ömer Hayyam’ın değil: www.teyit.org.tr)

93. “Seni yatağından kaldıracak bir davan yoksa yat kardeşim.” Zübeyir Gündüzalp

94. “Bir işi yanlış yapmanın bir yolu varsa bu adam onu mutlaka bulur.” Murphy Kanunu

95. “Elleriyle çalışan işçi, elleri ve kafasıyla çalışan usta, elleri, kafası ve yüreği ile çalışan insan sanatkârdır.” Goethe

96. “Kimse senin dalgalarla nasıl boğuştuğuna bakmaz, gemiyi limana getirip getirmediğine bakar.” Victor Hugo

97. “Küçük insanlar kişileri, normal insanlar olayları, büyük insanlar fikirleri tartışır.” Eleanor Roosevelt

### 11.5. Kuşakların Yönetimi

Kuşaklar bir toplumun ekonomi, siyasi, sosyal, kültürel yapısının bir gereği olarak ortaya çıkar ve bu yapıları belirler, etkiler.

**Kuşak;** yaklaşık aynı yıllarda doğan, aynı zamanın şartlarını yaşayan, ortak kederleri, sevinçleri olan, aynı tarihi süreçlerden geçen, benzer görevler yürüten on, yirmi veya otuz yıllık yaş kümelerindeki kişi topluluğu, nesil, jenerasyondur. Kuşak kategorilerini kapitalizmin bir tuzağı olarak değerlendirmek doğru değildir. Çünkü kapitalist sistem toplumdaki her gelişimi, bilimi, yapı veya sistemi kendi lehine çevirmek için kullanır ve kendine hizmet ettirmeye çalışır.

Toplumda, hayat tarzı, algı, yorum, sosyal, siyasi, ekonomik, demografik, psikolojik, sosyolojik farklılıkları olan üç ayrı nesil birlikte yaşayarak uyum sağlamaya çalışıyor. Birlikte yaşama ve bir önceki kuşağı sorgulama çatışma çıkarabiliyor. Farklı kuşakların birlikte yaşama zorunluluğu; her kuşağın bilgi, beceri ve tecrübe aktarımı ile uyum içinde dengeli bir toplum kurulabilir. Gençler bilebilse, ihtiyarlar yapabilse, gençlerin enerjisi, yaşlıların tecrübesi, gençlerin aynada göremediğini yaşlıların tuğlada okuyabilmeleri birbirine ihtiyacı gösteriyor. Lakayt, sorumsuz, plansız, gayretsiz nesiller başarısız olur.

Gençlik, insanın çocukluk ve yaşlılık arası gücünü gösterdiği en verimli dönemidir. Sınırsız hayalleri, tükenmeyen enerjisi var, bedeni, ruhu, benliği, düşünceleri sürekli değişir. Hayatı anlamak için kendisi dâhil ne varsa hepsini sorgular. Eleştirmesi, karşı çıkması, direnmesi, sınırlamaya gelememesi hep bu yüzdendir. Gençler, kendilerini inşa yolunda büyüklerinin yanlarında olmasını, güç ve potansiyeli iyiye, yönlendirmede rehberlik edilmesini, fikirlerine değer verilmesini, kendilerine güvenilmesini, çıkmaza düştüklerinde ellerinden tutulmasını, hata yaptıklarında onu düzeltilebilmeleri için imkân tanınmasını beklerler.

“Günümüz gençliği lüksü seviyor. Kötü davranışları var. Büyüklerine karşı saygısızlar ve sadece lak lak etmeyi biliyorlar, büyükleri odaya girdiğinde artık ayağa kalkmıyorlar; ana babaları ile çatışıyor, öğretmenlerine kafa tutuyorlar ve sadece tüketmeyi biliyorlar.” (Sokrates MÖ 5. yy). Sokrates’in bu ifadesi kuşaklar arası “çatışmanın” tarihini ortaya koyuyor. Gençleri, saldırgan, dik başlı ve isyankâr diye nitelemek, yaşlıları da pasif ve yeniliğe kapalı şeklinde değerlendirmek doğru değildir.

Tekâmül kanunu gereği, önceki kuşakların birikimleri hâlihazır kuşaklarca geliştirilerek sonraki nesillere aktarılır ve süreç mükemmelle gider. Yeni kuşaklara verilen eğitimde, babamdan ileri, oğlumdan geriyim anlayışı hâkim olmalı. Sorun sadece yeni gelende değil, eskilerin metodunun eskimesi ve iletişim engelleri olabilir. Gelişimle, her şey yenileniyor, sorunlar ve o sorunlara yaklaşım metodları da değişiyor, kişi kendini sürekli yenilemelidir. Nesilleri, gelecekte yaşayacakları şartlara göre yetiştirmeli, mekanik sistem ve kurumlarda eskiden beri çalışanları yeni duruma uyum için eğitim programları geliştirilmelidir.

#### Kuşakların çatışma nedenleri:

1. Kuşakların yetiştiği çevre şartları, yetişme tarzları, değer yargıları ve anlayış farklılığı,
2. Eğitim, kültür, gelenek, görenek, dünya görüşü ve sosyal farklılıklar,
3. Giyim, süslenme ve beslenme şekilleri,
4. Arkadaş seçimi ve arkadaş ilişkileri,
5. Büyüklere karşı tutum ve saygılarıdır.

Siyasi, sosyal ve ekonomik girişimlerde din üzerinden meşruiyet ve fayda için dinin ideolojilerle yarıştırılmasında yeni kuşaklar böyle bir atmosferde, sebep ne, sorumlu kim, bunu anlamakta kafa karışıklığı yaşıyorlar. Topluma ait değerlerin çıkar grupları tarafından istismar edilmesi, vatan, millet, din istismarı yapan şarlatanlar kuşaklar arası çatışmayı artırmaktadır.

Toplumda her zaman yaşanan kuşaklar arası çatışma ve farklı iş başarıları sosyal hayatın alt kademeleri olan; aile, eğitim, kültür ve iş hayatını yakından ilgilendirir. Her kuşak, zaman içerisinde toplumda farklı görevler üstlenir. Geleneksel 60 kuşağı, 70 kuşağı ve 80 kuşağı yerini artık X-Y-Z ve alfa kuşağına bıraktı. Geçmişte kuşak farklılıkları tarz değişikliklerini tarif için kullanılırken şimdiki kuşak tamamen karakteristik özellikleri ile ayrılıyor. X-Y-Z-Alfa ve Beta kuşakları, aile yapısı, iş hayatları, satın alma, tüketim ve siyaset gibi hayat tarzlarında birbirinden farklılıklar göstermektedir.

Demografi uzmanları tarafından genelde kabul gören nesil, kuşak, yaş aralıklarını da gösteren bir sınıflandırma yapılıyor.

#### Kuşak türleri:

1. **Sessiz Kuşak / Gelenekselciler:** 1925-1945 yılları arası doğmuş olan nesildir. Bu dönem yaşanan ekonomik sıkıntılar,

kıtlık, açlık, işsizlik, ağır hayat şartları, baskı ve zorluklar sebebiyle, emin olmadıkları durumlara karşı daha tedbirli ve risk almada daha isteksiz nesildir. Bugünkü iş hayatının temellerini atan kuşak olarak, geniş bilgi sahibi olmaları, pratik zekâları onları önemli mevkideki kişiler haline getirmiştir. Bunlar iş hayatında açık ve özetlenebilen, basit kullanılabilen bilgi almayı tercih ederler.

**2. Bebek Patlaması (BB-Baby Boomer) Kuşağı:** 1946-1964 yılları arası doğmuş olan nesildir. 2. Dünya Savaşı sonrası nüfus patlaması, ekonomide yeni gelişmelerle birlikte siyasi değişiklikler de yaşanmıştır. Bu dönemde doğan insanlar yeni bir anlayış olan tüketim ekonomisinin temellerini atan nesil olmuştur. Bunlar özel ve iş hayatlarında belirli özelliklere sahiptirler.

**Bebek patlaması kuşağının temel özellikleri:**

1. Arabulucu, tamir ve telafi edici,
2. Tasarrufa meyilli ve kanaatkâr,
3. İş yapmayı seven ve takım çalışmasına önem veren,
4. Geleceği düşünen, sorumlu ve sadakat duyguları yüksek,
5. Teknolojiye uzak ve rekabetçi.

**3. X Kuşağı:** 1965-1979 yılları arası doğanların oluşturduğu nesildir. Bu dönem çocukları ekonomide durgunluğa, petrol krizine, globalleşmeye ve teknolojinin hızla gelişimi sonucu yeni icatlara uyum sağlamaya çalışmışlardır. Sabırlı, çalışkan, girişimci ve donanımı iyi bir düzeyde olan nesildir. Kayıp kuşak tabir edilen 68 kuşağı da bu nesildedir.

**X kuşağının temel özellikleri:**

1. Kurallara, değişime uyumlu ve otoriteye saygılı,
2. Aidiyeti güçlü, kanaatkâr, sadık, sabırlı ve çalışkan,
3. Hayatı anlamlı bulan ve topluma duyarlı,
4. İş motivasyonu yüksek, becerikli ve kendine yeten bir kuşak (helikopter anneler yetiştiren kuşak),
5. Teknolojik olarak "usta" ve bu gelişimin çoğuna şahitlik etmiş bir nesil.

**Kayıp Kuşak;** Türkiye'de 1965-79 yıllar arası doğan, çalkantılı ekonomik kriz, siyasi çatışmalar arasında büyüyen kuşaktır. Eskiyle, ilim ve irfan bağı kopan kayıp kuşağın hali bir konvoyla ilerlerken rast gelinen bataklığı geçmek için bazı araçların o bataklığa batırılarak zemini düzenleyip köprü yapıp konvoyun bataklıktan geçmesini sağlayan yapıdadır. Bu sebeple hiç kimseyi geride bırakmamak ve kayıp kuşaklara meydan vermemek için dezavantajlı gruptaki çocukların eğitimine önem verilmelidir.

**4. Y Kuşağı:** 1980-2000 yılları arası doğan milenyum kuşağı, indigo çocukları denilen nesildir. Genelde çekirdek ailede yetişen, çocuklukta teknolojiyi tanıyan kuşaktır. Y kuşağı yöneticiler; çalışanlara hayatın heyecanlarla dolu olduğunu anlatarak motive eden, çalışma saatlerinde esneklik ve rahat ortamı sağlayarak sonuç odaklı çalışmaya önemsiyor. "Niçin" sorusunu sormayı seviyor, haklarını bilen ve otoriteye boyun eğmeyen lakayt (ilgisiz) veya adaletsiz olan ile mücadele etmeyi biliyor.

**Y kuşağının temel özellikleri:**

1. Otoriteye direnen, bireyci, hürriyetine düşkün, ailesine önem veren ve kendine zaman ayıran,
2. Çocuklukta teknolojiyi tanıyan, inovatif, teknolojiyle iç içe dünya ve insanlarla etkileşimde olan,
3. Eleştiriye açık, hızlı sorgulayan ve sadakat duygusu zayıf,
4. Takım çalışmasına yatkın, sık iş değiştiren, sabırsız, hevesli ve girişimci,
5. Öz güveni yüksek ve meydan okumayı, aynı anda birden fazla iş yapmayı seven.

**5. Z Kuşağı:** 2001-2010 yılları arası doğanların oluşturduğu nesildir. Teknoloji içinde doğan, onu hayatının parçası gören, dünyayı mobil telefon, sosyal medya ile online yaşayan nesildir. Fütüristler (gelecek tasarımcıları) Z kuşağı, iş hayatında sanal gerçeklik, yazılım mühendisliği, robot veterinerliği, ahlaki hackerlik, duygu tasarımcılığı, bilgi madenciliği, elektronik gazetecilik, 5 duyu reklam tasarımcılığı, yapay zekâ pazarlamacılığı, yapay organ imalatı meslekleri tasarlayacağını ifade ediyorlar. Z kuşağı; dijital dönüşüm, endüstri 4.0, strateji, pazarlama ve marka yönetiminde firmalara yeni imkânlar sunuyor.

**Z kuşağının temel özellikleri:**

1. Hızlı ve analitik (çözümleyici) düşünme yöntemleri yüksek,
2. Kendine güveni yüksek, bireysel davranan, yönlendirmeye çok müsait ancak yönlendirmeyi istemeyen,
3. Hürriyet, adalet ve liyakate önem veren, yenilikçi, girişimci, üretken, işbirlikçi ve dijital eylemleri organize etmede mahir,
4. Daha çevreci, merhametli, hassas, bilinci açık ve bugüne kadar görülen en ilerici kuşak,
5. Demokrasi yanlısı, eşitsizliğe karşı tepki veriyor, değişim talep ediyor, iklim krizi tehlikesinin farkında,
6. Onlar için "mümkün olmayan hiçbir şey yok" anlayışında ve fikirleri çabuk tüketen, hızlı slogan üreten nesil,
7. Aynı anda pek çok işe yapan, zekâ ve becerileri yüksek, babalarının işini yapmak yerine kendi serüvenlerini çizmek var,
8. İnternet teknolojisi üzerine doğan, sosyal medyadan sosyalleşen ve toplumsallaşmayı değil bireyselleşmeyi önemser,
9. Kurallar, zaman harcanan, geçim sağlanan, çaba ve özveri gerektiren işler onlara göre değildir.

**6. Alfa Kuşağı:** 2011 ve sonrası dönemlerde doğan nesildir. Nüfus bilimci Mark Mc Crindle, 2011 sonrası doğan çocuklara Yunan alfabesinin ilk harfi olan Alpha / Alfa ismi vermiş. Alfa; yer, zaman, sıra bakımından diğerlerinden önce gelenler. Alfa kuşağı, endüstri 5.0'ın gelişimini sağlayan, tabletlerin, mobil, giyilebilir cihazların, çeşitli tür ve boyutta ekranların olduğu, işaret parmağını kalem gibi kullanan, düşüncelerini hızlı paylaşan ve gelişmiş iletişimin hâkim olduğu, online (çevrim içi) kuşaktır.

**Alfa kuşağının temel özellikleri:**

1. Aynı anda birden fazla işle uğraşan, farklı kişisel uzmanlık alanları geliştiren, bilgi ve mesajla fazla uyarılmış,
2. Görseller üzerine yoğunlaşan, hafızada fazla şeyi tutmayan, az konuşan, doğrudan temas yerine makine ile iletişim kuran,

3. Sanal, robot ve hologramla (nesnenin lazer fotoğrafı) arkadaşlarıyla daha iyi anlaşan endüstri 5.0'ın gelişimini sağlayan,
4. Her imkâna hemen ulaşmak isteyen, ihtiyaç anında arama motoru, dijital veya robot asistana soran,
5. Kendine odaklı ferdi çalışmayı seven, yaptıklarını hemen kişiselleştirip yayabilen, taahhüt almayan,
6. Reset (baştan başlat), reload (yeniden yükle) gibi hataların bir tuşla düzeleceği ve dünyanın değişebileceğini düşünen,
7. Duyguları hızlı değişen, anında takdir, ödül almayı, her şeyi oyunlaştırmayı isteyen, kötü, eksik, yanlıştan hoşlanmayan,
8. Genetik ve nano teknolojilerle tüm canlıların arzularının giderilebileceğine düşünen, dikkat, algı ve yoğunlaşması sığ,
9. Her tür ailevi, mesleki, siyasi, askeri otoriteyi reddeden ve milliyet, din, aidiyeti önemsemeyen, dünya vatandaşı olan,
10. Tabiat ve tabi gıdadan mahrum, kolay, hızlı yiyip, içebileceği pratik şeyleri tercih eden,
11. Yabancı dili, çeviri yapan giyilebilir ve beyne monte edilebilir tercüme aparatlarıyla çözen,
12. Kendi kendine öğrenme ve düşünmeyi (otodidaktizm) sağlayan, derinleşmek istediği konuya odaklanıp diğerini eleyen,
13. Öğrenmesi gerekeni yüklemeye kazanan, buluttaki okula giden, sanal öğretmen ve danışmandan destek alan.

Z ve Alfa kuşağında, ailelerin yanlış yetiştirmesinden kaynaklanan bir duygusuz nesil tehlikesi gözüküyor. **Duygusuz nesil;** hayatın gerçeklerinden habersiz, yokluk görmemiş, hayatı eğlence gören, acımayan, aç, susuz, acı çeken, ölen insanlarla ilgilenmeyen, fedakârlık, kıymet, vefa, sevgi ve saygı gibi ahlaki değerlerden, empatiden mahrum nesil. Global tehlike olabilecek gençliği politikadan uzaklaştırma, konformizm (sorgulamadan itaat eden) ve hedonizme (hazcılık) bulaştırma, protestanlaştırma (Dini yaşanır olmaktan çıkarma) hareketlerine karşı, kadim insani değerler, fazilet, ahlak, hak, adalet, bilim ve teknoloji üzerine kurulacak demokratik, insani bir düşünceyi esas alan değerleri kazandıran eğitim şarttır.

#### **Yeni nesillerin gelişim alanları:**

1. Demokrasi değerlerini üst kuşaklardan daha fazla benimsiyor, otoriter yapılara karşı hoşgörü ve hürriyeti savunuyorlar.
2. Kuşakların sosyal medya, ekran ve akran etkisi, baskısı artıyor.
3. Hiyerarşisiz bir toplum inşa etmeye çalışıyorlar, ideolojilere karşılar ve karar verme hürriyeti istiyorlar.
4. Ben değil, biz ruhuyla çoğulculuğu geliştiriyorlar ve çevresine faydalı insanlar olmaya çalışıyorlar.
5. Bugünün çocukları, dünün yöntemleriyle değil geleceğin yöntemleriyle eğitilmek istiyorlar.
6. Anlaşılmayı, kendilerine alan açılmasını, karar mekanizmalarına katılmayı ve muhataplarından ikna edici cevap istiyorlar.
7. X kuşağı, kendini işe adanmış, ailesinin geçimi için çalışan, Y kuşağı, çabuk yükselme ve popüler olma, Z kuşağı, hayatları ev ve okul arasında geçen, teknoloji ile yalnızlaşan, alfa kuşağı ise tamamen aile bağımlısı bir kuşaktır.

8. Teknolojideki hızlı gelişim kuşakların oluşum ve farklı özellik taşımalarına sebep oluyor.

9. Hayatın ileri doğru aktığını biliyorlar ve eski hali muhal (gerçekleşmeyecek) görüyorlar, ya yeni hal ya izmihlal diyorlar.

Zamanın ruhu değişiyor, bilimsel ve toplumsal açıdan farklı bir döneme giriliyor. Eşitsizlik, yoksulluk ve ırkçılık konularında öfke dışı vuruyor. Dünyanın bugüne kadar gördüğü en ilerici kuşak olan bugünkü gençler krizlerin toplumlar için dönüm noktaları olabileceğinin farkındalar. Yeni nesillerde; zenginlerden alınan vergilerin arttırılması, iklim değişikliğiyle mücadelede, daha çevreci ve yoksulluğu ortadan kaldıracak evrensel vatandaşlık temel gelir uygulaması gibi görüşleri gelişiyor.

#### **11.6. Dijital Dönüşüm**

Bilimsel ve teknoloji tabanlı gelişmeler, kurumların elektronik dönüşümlerini sağlayarak hızlı bir şekilde dijitalleşiyor.

Bilgiyi dijital ortama taşıma, alt yapıların dijital hale getirilmesi, bilgiye erişimin kolaylaşması ve bilgi yönetim sistemlerinin yaygın kullanımı dijital dönüşümü hızlandırıyor. **Dijital;** sayısal verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterimi, **dijitalleşme** ise bilgiyi bir bilgisayarın okuyacağı şekle getirme, analog (benzer) veriyi bilgisayarla dijital veriye dönüştürmedir.

**Dijital / elektronik dönüşüm;** hukuki nitelikli belge, bilgi, değer, varlık ve girişimciliği dijital ortamda yürütme, hız ve tasarruf ihtiyacıyla, dijital teknolojiyle ticari faaliyet, süreç, ürün ve modellerin dönüşümüdür. Dijital dönüşüm, kayıtlı elektronik posta (KEP), e-telegraf, e-yazılım, e-fatura, e-arşiv, e-defter, e-beyanname, e-bildirge, e-devlet kapısı ve e-kimlik uygulamaları, elektronik belge yönetim sistemleri ile özel ve kamu sektör uygulamalarını kapsar. **Elektronik belge yönetim sistemi** iş sürecini kısaltıp zaman ve emek tasarrufu ile maliyetleri düşürmesiyle kurumların dönüşümünü cazip hale getiriyor.

Global ölçekte iş yapabilme ihtiyacıyla ortaya çıkan UBL (Universal Business Language / Evrensel İş Dili) formatı, e-faturalarda kullanımla beraber XML elektronik iş dokümanı formatları da geliştirilmiştir.

Akıllı ve neom şehir projeleri ve dijitalleşme odaklı teknolojiler, uzaktan eğitim ve çalışmayı, sanal ofisleri yaygınlaştırarak fiziki ofisleri küçültüyor, tüketim alışkanlıklarını değiştiriyor. Ürün odaklı kodlama, algoritmalar ve güvenlik, robot teknolojileri ve mühendislik yazılımlarına yatırım yaparak geleceğin ihtiyacı olan belirli yeteneklerle donatılmış kuşaklar yetiştirmeyi zorunlu kılıyor. Kurumlar, uzman yardımıyla, nesnelerin interneti (IoT) ev ve işyerinden internete bağlanan cihazlar, iş süreçlerinde verimliliği artırıp maliyetleri düşüren dijital dönüşüme büyük yatırımlarla iş yapma sistemine yeni yöntemler getirmektedir.

Teknolojik gelişim, inovasyon, yazılım, kodlama, dijital dönüşüm, AR-GE (Araştırma ve Geliştirme), ÜR-GE (Ürün Geliştirme), 5G (5. Nesil), 6G, artırılmış gerçeklik, yapay zekâ, makine öğrenimi, internete bağlanan nesnelere, sürücüsüz otonom otomobiller, otonom dronlar, robotlar, blockchain (veri tabanlı teknoloji), metaverse (meta / sanal / paralel evren), merkeziyetsiz dijital yönetim (Non-Fungible Token / NFT), know-how (bilgi, teknoloji ve ticari hak), sensör teknolojisi, bulut teknolojisi ve dijital platformlar iş yapma şeklini değiştiriyor, yeni iş ve yatırım alanları ortaya çıkarıyor. Bu gelişim beraberinde insanlığı tek merkezden yönetme ve çok şeyi değiştirecek teknopolik şirketler tehlikesini de getiriyor.

Sosyalleşmek için kullanılan online dijital mecralar, sosyal platformlarda içerik üretme, paylaşma, otomasyon sistemleri yeni bir ekonomik alanla birlikte doğuş sürecinde yeni iş, yeni meslekler oluşturuyor. Bu teknolojileri iş süreçlerine entegre etmek



isteyen kuruluşlar; yapay zekâ mimarı, yapay zekâ ürün yöneticisi, robot teknisyeni, veri bilimci, yazılım mühendisi, sosyal medya uzmanı ve yapay zekâ ahlak bilimcisi gibi mesleklere kadro açıyorlar.

Bürokrasinin azaltılması ve kurumlarda işlerin şeffaf hale gelmesiyle elektronik sistem üzerinden birçok iş ve işlem zamandan, mekândan bağımsız yapılmaktadır. Kişi ve kurum verileri gelişen teknolojiyle farklı zeminlerde kolayca işlenip aktarılabilmektedir. Bu durum kişi ve kurumlara ürün sunanlar açısından kolaylık ve avantaj yanında, istismar riskini de getiriyor.

Dijitalleşmenin gelişimiyle kuruluşlar değer atfedilen birçok dijital varlığa sahip olmakta, piyasada bu ürünlerin alıcısı ve satıcısının olmasıyla yönetilmesi de gerekmektedir.

**. Elektronik belge yönetimi:** Kurum içi ve kurum dışı yazışmaların, belge ve bilgi alış verişinin standartlaştırılıp elektronik ortama aktarılması ve internet üzerinden bilişim teknolojileri ile anlık olarak yönetilmesidir.

**. Dijital işletme:** İşlevlerini ve faaliyetlerini tamamen veya kısmi olarak bilişim teknolojileri ile dijital sağlayan, fırsatlara kolay ulaşan, işleri sadeleştirip kolaylaştırarak kârlı çalışıp rakiplerine üstünlük sağlayan işletmedir.

**. Dijital varlık:** Dijital ortamda kullanıcıların sahip olduğu, dijital formda temsil edilen ve kendine özgü (görseller, animasyonlar, web siteleri, ses dosyaları, çizimler, resim, multimedya ve metin tabanlı dijital dosya) değerlerdir.

**. Know-how:** Bir kişi veya işletmenin, bir ürün, ürün yöntemi ve teknolojisi üzerinde sahip olduğu, gizli olarak ifade edilen, bir işin en iyi / kolay şekilde nasıl yapılacağını söyleyen bilgi veya ticari sırdır.

**. Dijital varlık yönetimi:** Bilişim teknolojileri yazılımı ile dijital varlıkların herhangi bir merkeze bağlı olmadan (NFT) depolanması, dağıtımı, aktarımı, aranıp bulunması için gerçekleşen yönetim görev ve kararlardır.

**. NFT (Non-Fungible Token / Nitelikli Fikri Tapu):** Dijital varlık kabul edilen ürünleri merkeziyetsiz bir sistemle tescil edilebilir ticari varlık haline getiren blockchain teknolojisi ile bir dijital defterde depolanan sertifika veya veri birimidir.

**. Metaverse (meta / sanal / paralel evren):** Bilgisayarlar ve artırılmış gerçeklik cihazlarla birden fazla 3 boyutlu sanal ortamları destekleyip bir araya getiren, çevrimiçi, içeriğini kullanıcıların oluşturduğu, kendilerini temsil etmek, birbirleriyle iletişim kurmak için avatarlar kullanarak hareket etmesini sağlayan dijital, sanal, paralel bir dünyadır.

**. Blockchain (blok zinciri) teknolojisi:** Bir otorite veya merkeze ihtiyaç duymadan verileri blok olarak gelişmiş şifreleme algoritmasıyla, birbirine bağlayarak kaydedip ağ üzerinde saklandığı kayıt teknolojisidir.

**. Yapay zekâ (Artificial Intelligence /AI):** Görevleri yerine getirmek için insan zekâsını taklit eden, topladığı bilgilerle algoritmik eğitim deneyimiyle öğrenmesine imkân tanıyan ve kademeli olarak kendini geliştirebilen sistemler veya makineler.

**. Yapay zekâlı robot:** Bir bölge sınırlaması olmadan herhangi bir yerde duran nesneyi alıp kullanabilen, tamir edebilen, yeniden programlayan, online buluta veri aktaran, aralarında iletişim kuran ve uzaktan kontrol edilebilen sistemlerdir.

**. Kişisel veri:** Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin özel hayatın gizliliğini korumaya dönük, niteliğine göre kayda alınan, depolanan, işlenen her türlü bilgilerdir.

**. Kişisel verilerin korunması hakkı:** Kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesi veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenme hakkıdır.

#### **Dijital dönüşümün faydaları:**

1. İşlerin elektronik ortama taşınmasıyla süreç hızlanır ve takibi kolaylaşır.
2. Muhasebe kayıt işlemleri hızlanır, kâğıt, basım ve arşiv maliyetleri azalır.
3. Bürokrasi azalır, şeffaflık ile hesap verilebilirlik artar, görme genişliği ve derinliği sağlar.
4. Arşive ulaşım kolaylaşır, iş yükü hafifler, zaman ve iş gücünden tasarruf sağlar.
5. Paydaşlar, müşterilerle, tedarikçilerle etkili iletişimi sağlar.
6. Klasik dikey hiyerarşiyi zayıflatarak yatay hiyerarşinin gelişimini sağlar.
7. Bilim, teknoloji ve sanat alanındaki tekelciliğin ve istibdadın kırılmasını sağlar.

Dijital dönüşümle gelecekte ulaşılmak istenen otomasyon kısa sürede gerçekleşmesi geleceğin mesleklerini belirsizleştiriyor.

**Endüstri 5.0:** 2020 sonrası **1 İnsan + 1 Bilgisayar + 1 Fabrika = Endüstri 5.0:** ile yapay zekâlı robotlar ve giyilebilir teknolojiler geliyor. Fabrika otomasyonunun ileri aşaması akıllı fabrika teknolojiyi üretim sürecine entegre ederek; aktif, esnek, yüksek verimli, yeni üretim modelleri kullanılıyor. Teknolojik gelişim, inovasyon, yazılım, kodlama, dijital dönüşüm, AR-GE (Araştırma ve Geliştirme), ÜR-GE (Ürün Geliştirme), 5G (5. Nesil), 6G, artırılmış gerçeklik, yapay zekâ, makine öğrenimi, internete bağlanan nesnelere, sürücüsüz otonom otomobiller, otonom dronlar, robotlar, blockchain (veri tabanlı teknoloji), metaverse (meta / sanal / paralel evren), merkeziyetsiz dijital yönetim (Non-Fungible Token / NFT), know-how (bilgi, teknoloji ve ticari hak), sensör teknolojisi, bulut teknolojisi ve dijital platformlar iş yapma şeklini değiştiriyor, yeni iş ve yatırım alanları ortaya çıkarıyor. Bu gelişimi izleyenler, ürün, teknoloji, lisans ve fikri mülkiyet haklarını ihraç ederek dünyaya açılacaklardır.

Bilişim sektöründe yaşanan gelişmeler hayatın her alanındaki önemi artıyor. Teknolojinin gelişimiyle artan veri trafik yoğunluğuna ve farklı uygulama ihtiyaçlarına cevap vermek için 5G standartları geliştirilerek bir sonraki aşama 6G'ye geçiş başlıyor. Birçok farklı kablosuz haberleşme ihtiyacının aynı anda karşılanabilme talebinin artışı bu çalışmaları hızlandırıyor. Yapay zekâ ve makine öğrenmesi gibi tekniklerle insan ve çevrenin bütünleşmesini sağlayacak, nesnelere insanlara hizmet edeceği, nesnelere haberleşmesi ile toplumun bütünleştiği bir dünyada birçok sektörün dijitalleşmesi sağlanarak veriden veri üretimi artacaktır. Siber güvenlik tehditlerinin artabileceği ortamda klasik güvenlik tedbirlerine ek yeni, güvenli teknolojilerle donatılması 6G ile mümkün olacaktır. Teknoloji geliştirmek için daha çok AR-GE ve ÜR-GE çalışmaları gerekiyor.

Ülkeler arasında ciddi bir rekabet alanı oluşturan yapay zekâyı ABD, AB ve Çin, büyük yatırımlar yaparak en büyük yapay

zekâ gücü olmayı hedefliyorlar. Birçok ülke “millî yapay zekâ stratejilerini” açıklıyor. Her alanda gelişim gösteren yapay zekâ, istihdam konusunda insanlığın korkulu rüyası haline geliyor ve global ekonomiyi şekillendirmeye devam ediyor.

Bağımsız karar verme yeteneğine sahip son nesil mevcut insan sonrası gelen nesiller bağımlılık üzerine inşa ediliyor. Bilgi yığınlarını işleyerek kişiye özgü sonuçlar üretilip bireyselleşmenin tamamlandığı zannı veren ve tercihleri yönlendiren makineler arkasındaki fikir sahipleri geleceği kendilerine bağımlı kurguluyorlar. Dijital bilgi ve delillerin öneminin artışı bu alanın ahlaki kodlarının belirlenmesini zorunlu kılmaktadır. Ahlaki değer yargılarından mahrum bilgi ve teknoloji topluma yıkıcı etki yapıyor.

Teknoloji, dijital dönüşüm ve gelişim global ölçekte yönetim şeklini değiştiriyor, yeni bir devlet ve hukuk düzeni getiriyor. Her bilginin blok olarak, gelişmiş şifreleme algoritmasıyla birbirine bağlanıp kaydedildiği, dağınık ve bir merkeze bağlanmadan işlem yürütülen veri tabanı teknolojisi olan **blockchaini (blok zinciri)** ve telekomünikasyonu geliştiren dijital dönüşümün önünde engel olan yerleşik kurum kültürü ve alışkanlıklarını değiştirerek yenilikçi teknolojilere hızla geçen kurumlar başarılı olurlar.

Dijital kapasiteyi geliştiren dijital teknolojinin yaygınlaştırılması ve dijital dönüşüm süreci, siber uyumda birbiriyle bağlantılı siber güvenlik araçlarında büyük sorunları da beraberinde getirmektedir.

### 11.7. Siber Güvenlik

Siber (sanal) saldırıların artışına bağlı olarak; kişi ve kurumların veri tabanlarındaki bilgilerin güvenliğinin önemi artmaktadır.

**Siber güvenlik;** kişi kurum ve devletin işle ilgili bilgisayar, sunucu, mobil cihazlar, elektronik sistemler, ağlar, kritik alt yapı, bilgi, işlev ve verileri kötü amaçlı saldırılardan koruyan bilgi teknolojisi güvenliği uygulamasıdır. İnternet üzerinden espionaj (istihbarat, gizli bilgi) toplamaya dönük “ücretsiz yazılım” ile perdelenip maskelenen saldırılara karşı savunmak için sorvery (sunucu) ve işletim sistemini bilen bilişimcilere ihtiyaç vardır. Çünkü internetin görünenin yüzü dışında arama motorunun bulamadığı, statik internetin 500 katı **Deep Wep** üzerinden siber operasyonlar yapıyor.

Her sistem bir zafiyet içerir. Sanayinin gelişimi ile nesnelere interneti (IoT), siber saldırı, siber zorbalık, troll saldırıları ve phishing (oltalama, yemleme) yöntemiyle nitelikli dolandırıcılık artıyor. Bundan kurtulmanın yolu, başkasının erişemeyeceği kendi sorvery sistemini kurup, koruma tedbirlerini geliştirip siber caydırıcılığı artırmaktır. **Ofansif (hücum) grubun, defansif (savunma)** saldırıları için kurumda siber olaylara müdahale ekibi gerekir. Modern hayatın teknoloji ve internete bağımlı hale gelişimiyle bu alanın güvenliğine jeomanyetik fırtınalar (güneş fırtınası) ve akımlar büyük tehlike oluşturmaktadır.

Bilişim sektöründeki gelişmeler her alana yayılıyor. Artan veri trafik yoğunluğu ve farklı uygulama ihtiyaçlarına cevap vermek için 5G teknolojisinde (5. Nesil mobil telekomünikasyon hizmeti) standartları geliştirilerek 6G'ye geçiş başlıyor. Bu teknolojilerle sosyal hayatta pek çok işlemin internet üzerinden yapılmasıyla ziyaret edilen her adres ve her veri kaydediliyor. Akıllı mobil telefonların kullandığı hücresele ağlarda bulunan teknolojik alt yapıyı yeni kurallar ile yeniden yapılandırmak, tüm elektronik cihazları monitör ve televizyonları akıllı telefona bağlayarak çık hızlı internete giriş sağlanıyor.

Yapay zekâ ve makine öğrenmesi gibi tekniklerle insan ve çevre bütünleşiyor, nesnelere birbiriyle haberleşerek insanlara hizmet sunuyor ve birçok sektörün dijitalleşmesiyle veriden veri üretimi atıyor. Siber güvenlik tehditlerinin artışı, klasik güvenlik tedbirlerine ek yeni güvenlik teknolojileriyle donatılması 6G ile mümkün olacaktır.

#### Siber güvenlikle ilgili kavramlar:

. **Siber saldırı:** Elektronik sistemler üzerine virüs, trojan (meşru görünümlü kötü amaçlı yazılım), zararlı kodlarla, planlı ve koordineli olarak simple (basit) ağlar, dipnet ve dipweb (maskeli kanun dışı internet) gibi network ağı üzerinden yapılan saldırı.

. **Siber savaş:** Bir devletin başka bir devlete elektronik sistemler üzerine virüs, trojan (meşru kılıklı kötü amaçlı yazılım) veya benzeri zararlı kodlarla gerçekleştirilen planlı ve koordineli olarak yapılan zararlı davranışlardır.

. **Siber güvenlik uzmanı:** Hizmet verdiği kurumun elektronik bilgi sistemini koruyan siber ağ ve bilgisayar uzmanıdır.

. **Siber ordu:** Kamu kurumlarının ağ ve bilgisayar sistemlerinden oluşan elektronik bilgi sistemlerini siber saldırılardan korumak için siber ağlar ve bilgisayar alanında nitelikli uzaman olan kişilerden kurulan yapıdır.

. **Nüfuz casusu:** Dış güçlerce yetiştirilip, çıkarlarını koruması için devletin kilit noktalarına yerleştirilen etki elamanı, ajanıdır.

. **Algı yönetimi:** İnsan, devlet ve toplulukların algılarını belirli bir yöne sevk etmek, duygu, motivasyon, istihbarat, dış ilişki ve resmî eylemlerini etkilemek için yapılan yayınlar veya seçilen bilgileri, göstergeleri inkâr etme faaliyetidir.

. **Psikolojik savaş:** Düşmanın düşünce, hisleri, gelenek ve inançları üzerine iletişim araçlarıyla baskıyla yürütülen savaştır.

. **Kimyasal savaş:** Kimyasal maddelerin zehirleyici özelliğini insanda fiziki ve psikolojik tahrip kullanmadır.

. **Biyolojik savaş:** Bakteri, riketsia, virüs, fungus gibi mikroorganizma ajan ve zehirli maddelerle canlıları öldürmedir.

. **Nükleer savaş:** Düşmana zarar vermek için toryum, uranyum gibi nükleer silahların kullanıldığı ve konvansiyonel savaştan farklı olarak kısa zaman içinde çok daha geniş alana daha fazla zararın verildiği savaş türüdür.

. **Yapay zekâ (AI):** İnsan zekâsını taklit eden ve topladıkları bilgilerle kendilerini iyileştirebilen, deneyimden öğrenme, yeni girdilere uyum sağlama ve insan benzeri görevleri gerçekleştirmeyi mümkün kılan sistem veya makinalar.

. **Yapay zekâli robot:** Bir bölge sınırlaması olmadan herhangi bir yerde duran nesneyi alıp kullanıp tamir edebilen, yeniden programlayan, online buluta veri aktaran, aralarında iletişim kuran ve uzaktan kontrol edilebilen sistemlerdir.

. **Cyborg (biyolojik ve yapay):** Elektronik, mekanik veya robot kısımları olan yarı insan yarı robot varlıklardır.

. **İnternet korsanı (hacker):** İnternet üzerinden, teknik bilgi ve yeteneğiyle programların kodlarına ulaşarak onları kıran, içerik sahibi çeşitli kişi ve kurumların verilerine izinsiz, kanun dışı ulaşan ve bunları çıkarı için kullanan zararlı kişidir.

. **Sosyal medya:** Kullanıcı kişilerin internet üzerinden ürettikleri içerik, bilgi, diyalogların basit, anlık, çift taraflı ve eş zamanlı paylaşımını, ulaşımını sağlayan çok yönlü yeni bir iletişim ve medya şeklidir.

. **Medya okuryazarlığı:** Kitle iletişim araçlarıyla verilen mesajları anlama, değerlendirme ve iletme yeteneği ve sosyal medyayı çözümüleme, yorumlama, iletileri doğru anlama, zararlarından kurtulup faydalarını artırmaktır.

. **Metaverse (meta / sanal / paralel evren):** Bilgisayarlar ve artırılmış gerçeklik cihazlar aracılığıyla birden fazla 3 boyutlu sanal ortamları destekleyip bir araya getiren, çevrimiçi, içeriğini kullanıcıların oluşturduğu, kendilerini temsil etmek, birbirleriyle iletişim kurmak için avatarlar kullanarak hareket etmesini sağlayan dijital, sanal, paralel bir dünyadır.

. **Avatar:** İnternette çeşitli web sitelerinde kullanılan kişilerin küçük boyutlu görselinin bulunduğu küçük pencere.

. **Siber suç:** Kişi, grup veya kurumların bilişim sisteminin güvenliğini ve buna bağlı verileri ve / veya kullanıcılarını hedef alıp onurunu zedeleyen, fiziki, zihni doğrudan veya dolaylı zarar verme kastı ile bilişim sistemi kullanılarak işlenen suçlardır.

. **Siber zorbalık:** Utanç verici kaba davranış küfürlü konuşma ve başkalarına karşı düşmanca çevrimiçi ileti, tehdit, taciz ve negatif yorum, izinsiz fotoğraf paylaşımı, e-posta, web siteleri, sosyal ağlarla mesajlaşmaları kasıtlı gerçekleştirme fiilidir.

. **Kişisel veri:** Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin özel hayatın gizliliğini korumaya dönük, niteliklerine göre kayıt altına alınıp depolanan, işlenen her türlü bilgidir.

. **Kişisel verilerin korunması hakkı:** Kişinin şeref, haysiyet, itibar ve şahsiyetini koruma, kişiliğini serbestçe geliştirebilme, temel hak ve hürriyetlerini kişisel verilerin işlenmesi sırasında korumadır.

Menfaatlerine göre kavram geliştiren emperyalistler bilgi, tecrübe, askeri imkân ve kabiliyetleri ile kimyasal, biyolojik, nükleer ve psikolojik yeni savaş teknolojileriyle diğer ülkeleri sömürüyorlar. “Muhabere (iletişim) olmadan, muharebe olmaz.”, anlayışıyla maliyeti düşük ve kolay olan; sosyal medya ile topladıkları bilgiler ve nüfuz casuslarıyla hâkimiyet sürdürmektedirler.

Sosyal medyayı kontrol eden, komplo (gizlice yürütülen plan, iş) ve ittifaklardan güç alan tahripkar, şerli global güç ve çeteler Covid-19 bir laboratuvar modifikasyonu ürünü ile insanlığa bir operasyon ile tüm sistemi kökten değiştirmek istiyorlar. Günümüz teknolojisinde sosyal medyada farklı insan ihtiyaçlarını karşılamada bir araçtır. Bu araçları iyi yönde kullanan iyi niyetli, vicdanlı insanlar olduğu gibi kötü yönde kullanan art niyetli, tahripkâr vicdansız insanlar da vardır. Burada önemli olan bu sistemlerin insan faydasına kullanacak şekilde tedbir ve kuralların geliştirilmesi esastır.

Güneşten süper güç alan teknolojiler, ışın silahı ve kuantum bilgisayarlar ve 5G’deki gelişim, yapay zekâ sistemiyle yürütülen operasyonlar, gen, robot ve devletleri dönüştüren yeni teknolojiler, blockchain (blok zinciri) teknolojisi ile veri kayıtları, internette kullanıcı kimliğini tespit eden ve güvenlik duvarını aşan teknolojik gelişim savunma sistemlerini önemli hale getiriyor.

#### **Siber saldırılara karşı koruma yöntemleri:**

1. Güvenlik zafiyetlerine karşı sistemi sürekli tarama ve güncel tutulması,
2. Yönetici ve çalışanların siber güvenlik farkındalık programları ile bilinç düzeylerinin artırılması,
3. Kurum networkü (ağı) üzerindeki her türlü aktiviteyi kaydederek verilerin yedeklenmesi,
4. Güvenlik duvarı oluşturularak ağ güvenliğinin sağlanması,
5. Orijinal parolalar oluşturulması ve bilinmeyen e-postaların engellenmesi,
6. Kullanıcı eğitimi ve farkındalığı,
7. Risk yönetim sisteminin kurularak, siber saldırı zararları simülasyonlarla test edilmesi,
8. Zorunlu olmadıkça yabancı güvenlik ürünleri yerine yerli ve millî ürünlerin tercih edilmesi.

Kullanıcı ve gizlilik sözleşmesiyle hissedilen güvenlik kaygısı, “kişisel veri güvenliği”, “mahremiyet” konuları, toplumda onay ve kabul görme, sosyal statü kazanma, saygınlık ve tanınırlık isteğiyle sosyal medyada yapılan paylaşımlar bir veri tabanına kaydedilip izlenmektedir. Kişi ve kurum verileri gelişen teknolojiyle farklı platformlarda kolayca işlenip aktarılabilmektedir. Bu durum kişi ve kurumlara ürün sunanlar açısından kolaylık ve avantaj yanında, istismarı da getirir.

İnternette birçok bilgi ihtiyaçmış gibi sunularak kargaşa ve bilgi kirliliği ile dikkatler dağıtılıp gerçekler geri plana itilebiliyor. Popüler sosyal ağlar, bedava uygulama programları takipçi ve kullanıcılar üzerinden bir gözetleme ekonomisi oluşuyor. **Gözetleme ekonomisi;** internet tabanlı akıllı uygulamalarla sosyal ağlar üzerinden kişilerin ürettiği içerik, yorum, beğeni, istek ve ihtiyaçlarını belirleyip bunu girişimcilere satışıyla ortaya çıkan ekonomidir. Bunlar sosyal ağlara büyük reklam geliri getiriyor.

Sosyal medyada bir metni veya görüntüyü anlık tüketen insan, bir başka anlık tüketeceği kaynağa yöneliyor ve böylece hayatı “anlık yaşamaya” başlıyor. İnternet ve akıllı telefonlar, kullanıcıların önüne dünya ve ülke gündemini ilgilendiren anlık haberler, arkadaş grubu paylaşımlar çok hızlı şekilde bilgi ve görseli getiriyor. Kısa metin ve kısa görüntü politikaları, kişilerin daha kısa sürede daha çok bilgi alma alışkanlığını artırdı. Geçmişten bugüne değişmeyen insanın gelişimi olduğu gerçeği; geçmişte olanın bugün farklı olacağı için internet tabanlı okuma, yazma ve öğrenmeler eskiye göre farklı olacaktır. Bilgi çağının temel özelliği olan hızın, insanın dikkat etme süresiyle buluştuğunda görsel hafızanın öğrenme gücünü daha da arttırmaktadır.

#### **Sosyal medyanın faydaları:**

1. Dünyadaki gelişimi izleme ve her tür bilgiye kolay ve hızlı ulaşım imkânı sağlıyor.
2. Kesintisiz karşılıklı iletişim sağlaması ve kişinin kendini karşı tarafa daha iyi ifade edebilme imkânı veriyor.
3. Hızlı ve kolay alışveriş imkânı sunuyor.
4. Kişinin kendisi gibi beğenileri ve hobileri olan insanlarla karşılaşması, onların desteğini alabilmesini sağlıyor.
5. Bir fikri, buluşu hızlı şekilde yayabilme ve toplum faydasına yürütülen projelere destek sağlamaya imkân veriyor.
6. Geniş kitlelere ürün satma imkânı sağlıyor.
7. Teknolojiyi yakından takip imkânı sunuyor.

Web tabanlı, mobil uygulama ve tarayıcılar üzerinde arkadaşlık, fotoğraf, video, mikroblog gibi hizmetten oluşan veya

çevrimiçi birçok servisi birlikte sunan sosyal ağ platformlarının yoğun kullanımı internet ve sosyal medya bağımlılığı getiriyor. **Bağımlılık;** biyolojik, sosyal ve davranış boyutlu, düzelebilen ancak kullanımla tekrar eden, kronik bir beyin hastalığıdır. **İnternet bağımlılığı** ise interneti aşırı kullanma isteğinin önüne geçilemeyeşi, kullanımda kontrolü kaybetmesi ve kullanmadığında gergin davranış sergileyen teknoloji ve sosyal medya bağımlılığıdır. Bunun tedavisi; akıllı telefonu, cihazları ve sosyal medya sitelerini kullanımdan kaçınma ve temizlenmeyi sağlayacak bir süreyi ifade eden **dijital detokst**dan geçer.

Sosyal medya kullanımıyla artan elektronik ortamda elektronik / sanal / siber zorbalığı önleme çalışmaları artmaktadır.

#### **Siber zorbalık davranışları:**

- 1. Dedikodu:** Kamuoyunda spekülasyon oluşturma, çevrimiçi ortamlarda kişi hakkında kasıtlı ve alenen dedikodu yapmak.
- 2. Dışlama:** Bir grup arkadaştan bir kişiyi ayırma. İş yerinde başlayan ve siber ortamda devam eden dışlanma.
- 3. Taciz:** Sürekli ve kasıtlı olarak yapılan zarar verici ve rahatsız edici davranışlar.
- 4. Takip:** Her an izlendiğini hissetme. İnternette başlayıp, gerçek hayata yansıyan takip ediliyormuş hissi.
- 5. Trollemek:** Kasten ve maksatlı olarak yapılan provokasyon (kışkırtma) ve örtülü hakaret, sabote.
- 6. Olumsuz yorumlar:** Yazı, fotoğraf, video yoluyla yapılan hakaret ve küfür içeren negatif iletiler.
- 7. Saygısızlık:** İletişimde haddi aşmak ve bunu devam ettirmek.
- 8. Sahte Hesap:** Kurban adına sahte hesaplar oluşturularak ve bu sahte hesaplar yoluyla tehdit ve zorbalığı sürdürmek.
- 9. Kandırma:** Başkalarının çeşitli, gizli bilgilerini yayınlamak ve bunları çarpıtarak insanları aldatmak, dolandırmak.
- 10. Manipüle:** Kurbanın kendisi gibi davranmak.

Her şeye hemen sahip olmak ve çok kazanıp çok harcama isteği, bazı insanları farklı yollara itebiliyor. Öz güveni düşük sosyal medya bağımlısı kişileri online çeşitli eğitimlerle mankurtlaştırarak istedikleri işi yaptırabiliyorlar. İnsanın iç hesaplaşma ve kendini geliştirme yerine sosyal medyada yeni mecralara yönelim tuzakları da peşinden getiriyor. Algı aralığının düşük olduğu bu alandaki değişimin hemen çözülemeyeşi zararları büyütüyor. Kötü niyetliler sahte profillerle siber operasyonlarını komploteorisi yaftalaması ise gerçekleri göz ardı ettirerek toplumu yanıltıyorlar.

#### **Sosyal medyanın zararları:**

1. Mantıklı düşünme, akıl yürütme becerisini zayıflatıyor, bağımlılığı artırıyor ve depresyon gibi eğilimlere yol açıyor.
2. Kimlik oluşumunu olumsuz etkiliyor, mahremiyet duygusunun gelişimini engelliyor ve bencilleştiriyor.
3. Kişinin bilgisiz olduğu alanda kandırılma ve kötüye kullanımını artırıyor.
4. İş hayatında performansı olumsuz etkileyerek verimi düşürüyor ve insanlar arası olumsuz rekabeti artırıyor.
5. Otoriter rejimlerin dijital tetikçi kullanımına imkân veriyor.
6. Olumsuz paylaşımlar bıkkınlık, karamsarlık ve merhamet yorgunluğuna yol açıyor.
7. Birçok bilgi ihtiyaçmış gibi sunulmuş bilgi kirliliğiyle dikkatler dağıtılıp gerçekler geri plana itiliyor.
8. Toplumsal hayattan uzaklaştırıyor, duygulara yönelik kışkırtmalar, bilgi kirliliği, yalan, yanlış haber hızla yayılıyor.

Yeni olan bu alanın varlığı ve sürekli gelişiminin kabulüyle bununla yaşamının yolları bulunmalıdır. Bu mecrayı faydalı kullanma ve verimliliği için ihtiyaca bağlı yeni düzenlemeler yapılmalıdır.

#### **Sosyal medyayı faydalı kullanma yolları:**

1. Siber âleme kanuni düzenleme getirilmeli, data (veri), sosyal medya ve finansal okuryazarlık eğitimi verilmelidir.
2. Hakaret, tezyif, aşağılama, özel hayatın gizliliği ve lekelenmeme hakkına ilişkin siber âlemin ahlaki kodları belirlenmelidir.
3. Ahlaka uygun içerik üretilmeli, her bilgi ve habere şüphe ile yaklaşılmalı, doğrulama etiketi zorunluluğu getirilmelidir.
4. Çocuk ve gençlerin gelişimini olumsuz etkileyen, genel ahlaka aykırı içerikli sitelere adli bir sansür sistemi kurulmalıdır.
5. Sosyal medya hizmeti sunan firmalar mali ve hukuki muhataplık ve sorumluluklarını kabul edip yerine getirmelidirler.
6. Sosyal medyada, tüm taraflar medeni ve birlikte yaşama kültürünü geliştirecek temiz kullanım yolu bulunmalıdır.
7. Sosyal medya üzerinden siber ve biyolojik teröre, dijital diktatörlüğe, tetikçiliğe müsaade edilmemelidir.
8. Sunulan bedelsiz hizmette vatandaş bir ürün gibi görülmemeli, maddi güçleri sınırlandırılarak tekelleşmeleri önlenmelidir.
9. Sosyal medya kuruluşlarının şirket yararı ile kamu yararı çatıştığında kamu yararını öne alan düzenlemeler getirilmelidir.
10. İnternet şirketlerinin muhtevayı yayma, tanıtma ve kaldırma yöntemleri ve sorumlulukları açık olmalıdır.

Paylaşıldığında kişileri zor durumda bırakabilecek; kişisel veriler, konum bilgisi, aile ve arkadaşlara ait özel bilgiler; şifre, tatil planları, aktiviteler, zaafılar, fiziki özellikler ve yetenekler gibi bilgileri sosyal ağlarda ve bilgi talep eden 3. parti uygulamalarında paylaşıldığında ileride muhtemel sorunlara davetiye çıkarılmaktadır. Buralarda, kullanıcılara hizmetlerini ücretsiz vermeleri kişisel bilgilerin gizliliğinin tehlikede olabileceği anlamına gelir. Bu platformların da bir ahlakının olması gerekir.

İnternet kullanıcılarının sosyal ağları ve sosyal ağların sunduğu hizmetleri günlük hayatları ile özdeşleştirmeleriyle web tabanlı mobil platformlarda aynı hizmetleri sunan sosyal ağlar, kullanıcılar için her platformda farklı güvenlik ve gizlilik tehlikeleri oluşturmaktadır. Buralarda paylaşılan özel hayata ait kişisel bilgiler, art niyetli kişi veya kuruluşlarca veri toplama programı (casus yazılım) ile bunlar bir araya getirilerek kötü amaçlar için kullanılabilir. Bir bilgisayarda, web tarayıcısındaki bir uygulama veya cihazda bulunan bir mobil uygulama ile bilgi ve onay almadan yüklenen **casus yazılımla** internette gezinme, satın alma bilgileri, klavye tuş vuruşları, kredi kartı, parola, oturum açma bilgileri elde edilerek kötüye kullanılmaktadır.

Bazı internet korsanları tamamen zararsız olmayı amaçladığı gibi bazıları da ele geçirdiği her fırsatı kendi maddi çıkarları için kullanabilir. Kendi içlerinde; (1) beyaz şapkalı (white hat) hacker; iyi niyetliler, (2) siyah şapkalı hacker; kötü niyetliler, (3) yazılım hacker'ı, (4) gri şapkalı hacker, (5) hacktivist, (6) lamer, (7) script kiddie ve (8) phreaker olarak çeşitlenmektedir.

İnsanlar iletişim ve erişim hürriyetine sahiptir. İnternet ortamında uygun olmayan kanun dışı içerikleri indirmek, paylaşmak, saklamak, fikir ve sanat eserlerini kopyalama ve intihali hem ahlaki değil hem de suç olabilmektedir. Bu alana ait olan **internet ahlakı**; gerçek hayatta iletişimde olunan insanlara gösterilen saygı ve nezaketin aynıyla internet ortamında da gösterilmesi, diğer insanların hak ve hukukuna saygılı olmada nelerin yapılabileceğini bildiren bir kavramdır. Yapılan herhangi bir paylaşımın, milyonlarca kişiye erişebileceği bilinmeli ve buna göre davranmalıdır. Erkeğin egemen olduğu ve ayrıcalıkların olması gerektiği düşüncesine dayanan maçoçluk, siber zorbalık gibi yanlışlara sosyal medya beşiklik yapmamalıdır.

Yeni iletişim teknolojileri sürekli gelişimi kişileri, devletleri ve iletişimi, değiştirip elektronikleştirilmektedir. İnsan hayatını kolaylaştıran ve birçok açıdan dönüştürüp değiştiren mikroişlemciler, kişisel bilgisayarlar, fiber optik kablolar, yeni nesil ara yüzler, içerik bilinçli ağ teknolojileri, nesnelerin interneti, yapay zekâ, robot ve sensör teknolojileri ve büyük veri ile bulut bilişimi gibi yeni teknolojik gelişmeler, daha önce kas gücü ve yoğun emek ile yapılan işlerin yerini almaya başlamıştır.

**Teknolojinin temel özellikleri**; teknoloji gelecek yönelimlidir, insan potansiyelini genişletecek eylemleri kapsar, toplum ve kültürü geliştirir, insan ihtiyaç ve isteklerine cevap verir, teknolojiyi insan geliştirir ve kullanır. İletişimdeki gelişim, teknolojiye moleküler bir yapı kazandırmakta ve nanoteknolojinin gelişimiyle yeni teknolojik araçların hafifleyip küçülmesini sağlarken, enformasyon ve bilgi akışını büyütmede, toplum hayatının sosyal ve kültürel boyutunu da yeniden yapılandırmaktadır. İnsanları birbirine yaklaştırıp farklı özelliklere sahip kültür ve toplumların etkileşime girmesi, toplumsal değişimi hızlandırmaktadır.

Teknolojiye aşırı bağımlılık, insanlığın günümüze kadar geliştirdiği kültürü teslim alarak **teknopolisi** dönüştürmektedir. **Teknopoli**; teknolojinin kutsallaştırılması; teknolojiye bir şahsı manevi kazandırıp bütün bir insanlık üzerinde güven ve itaat isteyen bir güç olmaktadır. **Starlink** (sığırcık kuşu) teknolojisi; ABD uydusu şirketi tarafından uydusu interneti erişimi sağlamak üzere inşa edilen uydusu takımıydı yer istasyonları ile birlikte çalışarak seri şekilde üretilen binlerce küçük uydudan oluşuyor. Şirket, bazı uyduları keşifler ve bilim için kullanmak, bazı uydularını ise ordulara satmayı da planlamaktadır. Ayrıca buradan hedef kitlelere bedava internet sunmayı planlamaktadır. Bedava peynir, fare kapanında olur. Ucuz etin yahnisi olmaz.

Toplumsal hayatın giderek karmaşıklaşması ve sürekli yeni meslek çeşitlerinin doğması, eski ve yeni tüm meslekler için birtakım düzenlemeleri gerektirmekte ve böylece her meslek için ahlaki ilkelerin belirlenmesi gerekmektedir.

**Yeni iletişim teknolojilerinde kabul gören ahlak ilkeleri**; (1) insan ve toplumun daha iyi şartlarda yaşamasına katkı (2) zarar verici davranışlardan kaçınmak, (3) telif, patent, mali ve manevi haklara saygı, (4) dürüst ve güvenilir olmak, (5) sadece izin verildiği sürece bilgileri otomatik işleme tabi tutulmuş kaynaklara erişim sağlama ve (6) gizlilik ilkesine saygı gösterilmesi.

**Bilişim Mesleği Ahlak İlkeleri Belgesi**; bilişimcinin, mesleğin gereklerini yerine getirirken dikkat etmesi gerekenleri belirtir: (1) toplumun ve bireylerin güvenliğini, sağlığını ve esenliğini gözetir, (2) adil, dürüst ve güvenilir olup tüm insanlara karşı hiçbir ayırım gözetmeksizin eşit davranır, (3) insanların özel yaşamına, saygınlığına ve sahiplik haklarına saygı gösterir.

Özel hayatın gizliliği, patent, telif hakları, içeriğin asıl kaynağının gizlenmesi, üretilen içeriğin olgunlaşmadan ve doğruluğu teyit edilmeden yayılması, veri madenciliği, kişisel veri güvenliğini sağlama, dijital gözetim, haber ve ticari enformasyon sınırlarının belirsizleşmesi, yanıltıcı başlık, nefret söylemi ve kişinin medyada sadece tüketici görülmesi ahlaki değildir.

Bilginin zaman ve mekânı aşarak sınırsız paylaşımı ilkesi, bilgi ve iletişim hürriyetini etkilerken diğer yandan özel hayatın gizliliği ve kutsallığını, güvenlik ve mahremiyetiyle çatışabilmektedir.

**İnternet ortamında kullanıcıların temel hakları**; (1) özel hayatın gizliliğinin korunması hakkı, (2) kişilik haklarının ihlal edilmemesi ve kişisel verilerin korunması hakkı, (3) internette lekelenmeme hakkı, (4) internette düşünce ve fikir ifade edilmesi hakkı, (5) internet yoluyla yönetime katılma hakkı ve (6) internet üzerinden hak arama ve şikâyet hakkı.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişimin sosyal ve toplumsal yapıyı hızlı şekilde etkilemesi iyi bir vatandaş olmayı iyi bir “dijital vatandaş” olmaya yöneltmektedir. **Dijital vatandaş**; bilgi ve iletişim kaynaklarını kullanırken eleştirebilen, çevrimiçi davranışlarının ahlaki sonuçlarını bilen, teknolojiyi kötüye kullanmayan, dijital dünyada iletişim kurarken, iş birliği yaparken doğru ahlaki davranışı teşvik eden insandır. İnsanların daha çok çevrimiçi iletişime geçmeye başlamalarıyla iyi bir dijital vatandaş olma gerçek hayattaki gibi siber ortamda da hak, hukuk ve sorumluluklar çerçevesinde hareket etmeleri gerekir.

Ücretsiz hammadde olan verilerin makine zekâsıyla üretim süreçlerinde işlenerek kişinin şimdi, yakın zamanda ve daha sonra ne yapacağı tahmin edilerek bir ticari ürün haline getiriliyor. Bu tahmin ürünleri **davranışsal vadeli piyasalar** denilen yeni bir tür pazarda alınıp satılıyor bu veri ticaretinden büyük kârlar elde ediliyor, sömürü veri üzerinden yürütülüyor. Devlet, toplumu siber saldırılardan korumak için defansif (savunma) siber ordular kurarak caydırıcılığı artırmalıdır. Bunun bir ileri bazı ülkeler özel kuruluşlarla maskelenmiş ofansif (hücum) illegal (kanun dışı) siber ordular kuruyor. Klasik savaşla birlikte bilgi temelli siber savaşlar artıyor bununla işletme ve ülke düzenlerine saldırılar yapılabilir.

İstihbarat birimleri, İHA (insansız hava aracı-drone) ve internete bağlanan ve özel uygulamalara imkân veren işletim sistemine sahip smart televizyonlar ile bilgi toplayabiliyor, siber saldırılarla; uçak, helikopter düşürülebilir, otomobiller uzaktan erişim yoluyla kontrol ediliyor. Dünyada her kişi, kurum ve sistem siber tehdit altındadır. Yapay ve artırılan gerçeklik sistemi ile kişi ve kurumların kozmik bilgileri ele geçirilerek haksız kazanç, siyasi ve ekonomik üstünlük sağlanabilmektedir.

Siber saldırılar, dijital ekonomi ve her tür dijital platformlarda potansiyel bir tehlikedir. Bir ülkenin bütün siber alt yapı tesisleri ile ayakta durmasını sağlayan temel unsur **siber güçtür**. Siber ortamda yürütülen sosyal ve ekonomik birçok faaliyet sebebiyle siber güvenlik ve bilişim dilini siyasetçilere tercüme edebilecek ana ve ara internet teknolojisi uzmanlarına ihtiyaç artmaktadır.

Ahlaktan mahrum, bilgi üreten otoriteler klasik, nükleer ve biyolojik silahlar ile tüm canlılara zarar veren yıkıcı teknolojiler üretebiliyor. Yapay zekâlı robotların karaborsaya düşmesi geleceğin Mihail Kalaşnikov’ları olabilir. İnternet hâkimiyeti ve

gelişen yapay zekâ alanlarına sorumluluk ve ahlaki kodların yerleştirilmesi gerekiyor. Evet, “eğri ok ile doğru hedef vurulmaz” insani ve ahlaki değer gözetmeyen meslek elemanları faaliyetlerinde acımasız olabiliyorlar.

Mobil telefon, bilgisayar ağları kullanılarak işlenen suç olan siber suçları diğer suçlardan ayıran özelliği bir bilişim sistemi üzerinden işlenmesidir. İnternette dolandırıcılığı önlemek için bilinçlenme, farkındalık ve eğitim verilmeli, alışverişte sitelerin adres çubuğuna dikkat edilerek kurumsallığı ve gizlilik ilkelerine uygun hareket edildiği araştırılmalıdır.

### **Siber suç türleri:**

1. E-posta ve internet dolandırıcılığı, kişi ve kurumlara ait verilerin çalınması ve satılması.
2. Kimlik dolandırıcılığı (kişinin fiziki ve davranış özelliklerini ifade eden biyometrik bilgilerin çalınması ve kullanılması).
3. Finans veya kart bilgilerini çalma ve kripto para madenciliği saldırıları.
4. Siber gasp (saldırı tehdidinde bulunularak para istenmesi) ve fidye yazılımı saldırıları.
5. Siber casusluk (korsanların kişi, işletme veya devlet verilerine sızması).
6. Kanunla korunmuş telif hakları ve bir yazılımın izinsiz kullanımı.
7. Korkutma, tehdit, hakaret, siber terörizm ve siber savaş.

Siber fiillerin siber sistemlere ve bunların kullanıcılarına zarar verebilir hale gelmesiyle kanunlarda da düzenlemeye gidiliyor. Global ölçekte, devlet ve uluslararası kuruluşlar, istihbarat, malî hırsızlık gibi konularda siber suçlarla ve diğer sınır ötesi suçlarla ilgilenir. Uluslararası hukuk düzeni siber suçları ve bunu işleyenleri uluslararası suç mahkemesinde hesap verebilir kılmaya çalışır. Bunlar, Bilişim Suçu, Elektronik Suç, Dijital Suç, Bilgisayar Suçları ve Teknoloji Suçu isimleriyle ifade ediliyor.

Gelişmiş ülkeler, millî güvenlikleri gerekçesi ile ülkelerinde üretilen; ileri teknoloji tüm cihaz, donanım ve yazılım sistemlerine uzaktan erişimi sağlayacak bir açık kapı (bilinçli olarak açık bırakılan bir kapı) bırakılmasını kanuni şart olarak koymaktadır. İhracatı yapılan bu tür ürünlerin ülkeye karşı kullanımını önlemek ve satılan ülkelere bilgi casusluğunu da sağlaması düşünülür. Bu cihazları kullanan devlet ve işletmelerin bilgileri güven altında değildir. Güvenlik açısından stratejik bilgilerin mekanik sessiz tuşlu daktiloda yazılarak klasik saklama metotlarının kullanılması tavsiye ediliyor.

Kurumlar siber saldırılardan korunup güvenliklerini sağlamak için ileri teknolojilere yatırım yaparlar. Siber saldırıya maruz kalan kişi, kurum ve devletlerin kendilerini savunma hakkı gereği karşılık verme hakları doğar. “Derinlemesine veya çok katlı savunma” olan “defense in depth”, bir kurumun bilgi güvenliğini sağlamak için birden çok güvenlik tedbirinin koordineli kullanılmasıdır. Bu savunma ile saldırgan hedefine ulaşmak için gittiği yolda bir güvenlik tedbirini atlattığında bir başkası ile karşılaşacak, bu da saldırganın işini zorlaştıracak, hedefe varmada geçen süreyi artıracaktır.

Millî yazılım, donanım ve cihazlarla dışarıdan erişimle çevirim içi siber saldırıyı engellemek caydırıcılığı artırır. Kişi ve kurum bilgilerinin siber ortamda, bilişim teknolojilerinin yoğun kullanımıyla verilerin büyük kısmı dijital ortamda saklanmaktadır. Teknolojik ürünlerin sosyal statü haline gelmesi her kişi ve kurumun siber savunmada mahir olmasını zorunlu kılmasıyla, kodlama, yazılım ve bilgisayar teknolojisi eğitimi önemli hale gelmektedir.

Güvenlik kameraları kişi ve nesnelere elde ettiği görsel kayıtları teknolojiyle analiz ederek toplum güvenliğini sağlıyor.

### **11.8. Sosyal ve Ekonomik Gelişimin Globalleşme Üzerine Etkileri**

İnsan ihtiyaçlarını karşılayan kaynaklar, sadece o coğrafyada yaşayanların değil, tüm insanlığın ortak kaynağı olduğu fikri yaygınlaşıyor. Kaynaklar sürdürülebilir üretim ve tüketim anlayışı ile gelecek nesillerin de hakkı olarak israf etmeden adil kullanılmalı; geçmişten miras değil, gelecekte emanet alınmış değerler kabul edilmelidir.

Kapitalizm feodal bir toplum olan Avrupa’da doğup gelişti. 15. yy sonraları teknolojiye paralel üretimin gelişimi, para ve ticaretin öne çıkmasıyla bunlara sahip olmak isteyenler, iş bölümü, uzmanlaşma ve üretim artışlarıyla kapitalizmi yerleştirdiler. Sömürgeci, yayılcı kapitalist model önce demokrasi, barış kisvesiyle militarist istila, sonra iktisadi üşüşme ve paylaşım yapar. Ehfleşme, özgürleşme paravani ile devletleri ve kişileri sürekli borçlandırarak modern köleler haline getirir. Avrupa’nın 1750’lerde başlayan üstünlüğü geleceğe dönük ekonomik perspektiflerle 2030’larda biteceği öngörülmektedir.

Güç ve serveti ifade eden ekonomik kalkınmanın belirleyiciliğinde; buna sahip olanlar dünyanın geri kalanını adil olmayan ekonomik rekabet ile sömürmektedir. Sömürü, dünya kaynaklarının nüfusa dağılımında büyük adaletsizlikleri getirmektedir. Üst gelir gurubu lehine kazanç ve bunun teşviki, altın teri ile çalışıp istihdam sağlayan, vergisini ödeyen mağdur etmektedir. Oysa hayatın her safhasına emek sarf edip emeğe ahlak katmak iş ve toplum hayatının temelidir.

Sayı ve fayda olarak çokluk ifade etmeyen ve doğrudan tüketime konu olmayan nesnelere değersiz kabul eden kapitalizm insana, hız ve haz telkin ederken kaynak kullanımında ise devamlı rekabete sevk etmektedir. Kötü rekabet, ülkeler ve sınıflar arası gelir farklılıklarından dolayı tüketimde büyük adaletsizliklere sebep olmaktadır. Bu gidiş geçmişte ülkeler, günümüzde kısmen ve gelecekte tamamen sınıflar arası bir çatışmayı getirecektir. İnsan hakları evrensel beyannamesiyle; yaşam hakkı ve bunun devamı için ihtiyaçları devletin karşılama zorunluluğu, dünya kaynaklarının tüm insanlar için adil dağılımını gerektiriyor.

Sömürgeci ülkeler, emperyalist fikirleri izinde; dünyadaki yeraltı maden ve enerji havzalarını kontrol için farklı coğrafyaları işgal ederek ülkelere taşıyıp gelişimlerini sürdürüyor. Bu sömürü düzeni, sanayileşmemiş ülkeler aleyhine dengeyi bozarak savaşa yol açıyor. Bu sebepten Avrupa kendi içerisinde de birinci ve ikinci büyük savaşların başlatıcısı ve sürdürücüsü olmuştur.

Kendilerine özel misyon biçen global sermayedarlar, servetlerinin gücü ile süper devletler içerisine sızarak, bunları çıkarları için kullanıyorlar. Servetlerini arttırmak ve dünyayı kontrol etmek için gelişmemiş ülkelerde kurdukları sivil toplum kuruluşları ile halkın bilinçaltını formatlayıp istedikleri yönde hareket etmelerini sağlıyorlar. Gizemli, İlluminati (zihin kontrolüyle kurumları ele geçirerek Yeni Dünya Düzeni (Başkent Kudüs-Kristal Krallığı / On hanedanın krallığı) kurmaya çalışan gizli silahlı yapı) ve

Tovistock enstitüsü (insan psikolojisini etkileyen) organizasyonlar ile diğer toplumları kuşatıp karamsarlığa düşürerek kontrol ediyorlar. Casuslarla insanların düşünce ve davranışlarını etkilemek için planlı mesajlar, algı yönetimi, propaganda ile manipüle edip aleyhlerine olan tek sesli yapıları, lehlerine çok sesli yapıya ve çok sesli yapıları da tek sesli yapılara dönüştürüyorlar.

Gelir dağılımında adaletsizlik, refahın tabana yayılmayışı, sermayenin belirli ellerde toplanmasıyla oluşan global eşitsizlikler insanları daha duyarlı hale getiriyor. Ekonomik büyümeden pay alma oranı, ultra zenginler oranında keskin artışlar, borçlanma artışı insanları rahatsız ediyor. **Yeni dünya düzeni** ismiyle kapitalist ülkelerin Birleşmiş Milletler içinde veto hakkına dayanarak dünya jandarmalığına yönelmeleri global terörü beraberinde getirmektedir. Her yüz yılda yenilenen yeni dünya düzeni üçüncü bir savaş sonrası kurulacağı tezi; 2018-2040 yılları arası Müslümanlar ile Yahudiler arasında olacağı işlenmektedir.

Haklı olanın güçlü olduğu değil de güçlüünün haklı olduğuna inanan, hayatı yardımlaşma değil, mücadele gören, emperyalist vizyona sahip ultra kapitalist anlayış yaygınlaşmaktadır. Ekonomik üstünlüğe sahip ülkeler, diğer ülkeler üzerinde psikolojik üstünlüğü de elde ederek durumlarını korumaya çalışıyorlar. Gücün kibrine kapılarak zehirlenenler, kendilerini seçilmiş arif (katkısız) ve her şeyi güç ile halledeceğini zanneden yapılar ile mücadele ancak, kolektif bilince sahip halkların sağduyusu ile disiplin altına alınabilir. Bunların maksatlarının aksi ile tokat yemeleri ancak, bilinçlenen insanlarla sağlanabilir.

Globalleşmeyle uluslar arası ilişkilerde geleneksel ittifaklar yerine ihtiyaçların değişimiyle stratejik ittifaklara gidiliyor. Ülkeler arası sorunlar sadece askeri güce dayalı derin diplomasi ile çözülemez, değişen ihtiyaçlara bağlı olarak farklı seçenekler kullanılması gerekir. Coğrafya stratejiyi belirler. İbn-i Haldun'un dediği gibi "Coğrafya sizin kaderinizdir."

Menfaatlerine göre kavram geliştiren emperyalistler bilgi birikimi, askeri imkân ve kabiliyetlerle kimyasal, biyolojik, nükleer, elektronik (dijital) ve psikolojik savaş teknolojileriyle zayıf ülkeleri bağımlı hale getiriyorlar. "Muhabere (iletişim) olmadan, muharebe (savaş) olmaz.", anlayışıyla maliyeti düşük ve kolay; sosyal medya ile elde ettikleri bilgilerle çıkarlarını korumak için devletin kilit noktalarına yerleştirilen etki ajanı olan **nüfuz casusları**yla hâkimiyet savaşlarını sürdürüyorlar. Etkileme ve tesir gücü yüksek sosyal medyayı kontrol eden, global komplo (gizli plan) ve ittifaklardan güç alan tahripkar, şerli global güç çeteleri Covid-19 (laboratuvar modifikasyonu) virüsü ile insanlığa operasyon çekerek tüm sistemi kökten değiştirmeye çalışıyorlar.

Her asırda; yeni bir dünya düzeni kurulduğu söylenir; 1715, 1815, 1915 ve 2015' de bu tarihi dönemlerden biri olarak enerji havzalarına yapılan operasyonlar bunu gösteriyor. I. Dünya Savaşı'nda, 29 Nisan 1916'da İngilizlerin Osmanlı 6. ordusu karşısında Kut'ül Ammare bozgunu sonrası 16 Mayıs 1916' da Rusların olurluğu alan İngiltere ve Fransa aralarında yaptıkları gizli Sykes-Picot anlaşması ile Ortadoğu'yu paylaşmışlardı. Bölgede yüz sene sonra benzer bir gizli anlaşmanın yeni sürümü Büyük Ortadoğu Projesi (BOP) için alt yapı hazırlanmaktadır. Tüm bunlar, akraba, komşu, kardeş ve birbirine muhtaç insanların bir arada olduğu ve Osmanlı Devleti olarak şekillenen bu yapıyı bölüp, parçalayıp yönetmek veya yutmak içindir.

Monroe (ABD başkanı James) Doktrini ile 1823'te başlayan Amerikan ve Avrupa emperyalizmi iki yüz sene sonra asimetrik olarak Ortadoğu'ya tam bir "daimî ve topyekûn savaş hali"ni getirdi. NATO ve Türkiye üzerinden kendilerine hizmetkâr bir alan oluşturma çabaları sürüyor. Emperyalistler sömürmek istedikleri ülkeleri kontrollü kargaşa, terörle yıldırarak, vesayetle dünyadan uzaklaştırıp içine kapalı otoriter bir rejimle geri bıraktıkları ülkelerde tüm ekonomik seçenekleri kullanırlar.

İnsanlık, zihin gücü ile dünyayı imar ve inşa ile ona yön ve şekil verirken, diğer yandan yaşadığı dünya onun zihniyetini etkiler. Asya ve Avrupa medeniyetlerinin kaynakları temelde farklıdır. Asya medeniyeti dine dayalı ve inançların şekillendirdiği bir düzene, Avrupa medeniyeti ise **Roma Hukuku** ve **Yunan Felsefesi**'ne dayanır. Hayat tarzlarını da bu yapılar belirler. Kategorik ve toptancı yaklaşmamak için Batı'yı (AB/ABD) insanlığa faydalı faaliyetler yürüten ve temelini Hristiyanlıktan alan birinci Avrupa ile Roma ve Yunan düşüncesine dayanan ve kapitalizmle dünyayı sömüren ikinci Avrupa'yı ayrı tutmak gerekir.

Avrupa sanayileşme ile sağladığı üstünlüğünü dünyanın diğer toplumlar üzerinde kültürel sömürüyle onların medeniyetlerini geriletmiş, bilim, sanat ve ekonomide kendi ön kabullerini tek doğru görmüştür. Diğer halkların geliştirdiği sistemleri, buluşları bilimsel görmeyerek tarihi hafızalarını zayıflatıp tarih bilincinden uzak yetişen insanları da istediği gibi yönetmektedir.

Köleleştirdiği belirli insanların hürriyetlerini tanıma ve köleliği kaldırmayı sadece ekonomik nedenlerle yapan emperyalist zihniyet, artan kölelik maliyetinden kurtulmak için hürriyet vermiştir. Bir işçinin maliyeti, bir köle maliyetinden düşük olduğu için bu sömürünün yönünü değiştirmiş ve emek üzerinden yeni sömürü yöntemi ile kölelerin efendilerini seçme hakkını getirmiştir. Dünyadaki gelişim, sorgulamayı da peşinden getirmiş; sömürülmek, kandırılmak ve yönetilmek istemeyen insanlar "karizmatik tek insan" yönetimlerinden, adil, katıllımlı "meşveretli heyetler yönetimi" modeli olan yönetime geçmeyi istiyorlar.

Ekonomide ahlaki unsurların göz ardı edilmesiyle; GDO (Genetiği Değiştirilmiş Organizma)'lu ürünlerin kontrolsüz üretim ve tüketimi toplum sağlığını ve neslin devamını tehlikeye atıyor. Gıda sektörüne hâkim sınıflar; gıda güvenliğini hiçe sayarak diğer insanlar üzerinde operasyonlar yaptığı düşüncesi yaygınlaşıyor. Çok kazanma hırsı ile gıda üzerinde dönen dolaplar insanları endişelendiriyor ve helal gıda sertifikası gibi güvenli gıda standartlı ürünlere yöneliyor. Bu sorunları aşmanın yolu; eğitim öğretimle değerlerine bağlı hedefi, ideali olan, düşünüp sorgulayan, ideolojilerle şekillendirilemeyen kişiler yetiştirmektir. Dünyada çeşitlenerek artan toplumsal meselelerin çözümü de ancak disiplinler (bilimler) arası yardımlaşma ile mümkündür.

Global sermaye sahipleri, iddialı lafların gücüne dayanarak, beylik fikirleri ve test edilmeyen ezberleri başkalarına sopa gibi göstererek dünyaya nizam vermeleri bir felakettir. Halk hâkimiyetine dayanan, temel hak, hürriyet ve eşitliği sağlayan yönetim olan demokrasiyi kullanarak, ancak gerçekte; hak ve hukuku tanımayan, zorba, keyfilik, zulüm ve tahakküm olan istibdat ile toplumların kaynaklarını kontrol altına almaya ve böylece servetlerini artırmaya çalışıyorlar. Bu hâkim sınıf, tüm iletişim vasıtalarını kullanmakta ve toplumlara kendi değerlerini benimseterek varlıklarını güçlendirerek sürdürmektedirler.

Devletler, vatandaşın, kamu harcamalarına katılım payını adil bir şekilde düzenlenmelidir. Vergide adalet; harca yandan

değil, daha çok kazananlardan alınmalı. Toplanan vergilerle devletin sunduğu sosyal destekler, bir şahıs veya grubun yardımı olmadığı için bu kaynaklar birilerinin elinde baskı unsuru olmaktan çıkarılmalıdır. Devletin temel görevi aç, muhtaç insanlara hizmettir. Yöneticiler, kamu kaynaklarını istedikleri gibi değil, yönetim anlayışıyla halkın istediği gibi kullanmalı, israf etmeden, gerçek ihtiyaç ne kadar ise o kadar kullanmalıdır. Yöneticilerde halk gibi yaşamalı, çoğunluğa uymak onların yediği, giydiği ve kullandığı gibi kullanmaktır. Tamircilerin azaldığı ve fakat tahripçilerin çoğaldığı zamanda vatandaşın görevi, siyaset kurumunun daha güçlü ve liyakatli olmasını sağlayarak, kamu kaynaklarının etkin yönetimini gerçekleştirmektir.

Toplumsal rahatsızlığı gösteren toplumsal hareketlilikteki artış esnasında yöneticiler, zalime karşı izzetli, mazluma karşı merhametli olmalıdır. Tüm toplumun değeri olan önceki kuşakların biriktirdiği ekonomik değerleri verimli kullanmalıdırlar. Devleti yeniden yapılandırma sürecinde yoksulluk üreten değil, yoksulluğu ortadan kaldıracak uygulamalara ihtiyaç vardır. Kendi bürokrasi ve burjuvasını oluşturan kirli ve kimliksiz insanların yapılanmalarına müsaade edilmemelidir.

Devlet aşırı güçlendikçe; ekonomiye, eğitime, kültüre, sosyal ve aile hayatına müdahale ediyor ve devlete bağımlılık ve muhtaçlık arttıkça da hürriyetler azalıyor. Büyüme devletlerde bir hedef değil, sadece insanların mutluluğu için bir araçtır. Ulus devletin toplumu kontrol yeteneği, globalleşme ile zayıflamakta ve güçlenen globalleşme, acımasız şekilde bir tarafta “kazananlar”, diğer yanda “kaybedenler” ortaya çıkarıyor. Materyalizm ve ona dayanan pozitivizm benzeri düşünceler sonuç itibarı ile din dışı ve dolayısı ile din karşıtı felsefeler olarak bu uçurumu gideremiyor ve tersine sürekli derinleştiriyor.

Dünyada hızlı şehirleşme ile birlikte iç ve dış göçler belirsizlikleriyle sürerken, ekonomik liberalleşme, modernleşme devam ediyor, geçim imkânları kırılganlaşıyor ve yaşanan mekânlar kalabalıklaşıyor. Aile ve komşuluk bağları zayıflarken, yeni topluluklar ortaya çıkıyor. Kişisel istekler yapay şekilde kabartılıyor ve tüketim toplumsal statünün ana kaynağı haline geliyor. Değer yargıları, erozyona uğruyor veya hoşgörüsüz şekillere bürünerek yeniden üretiliyor. Nesiller arası anlayış farklılıkları çatışmaları hızlandırıyor ve hayat giderek daha rekabetçi özellik kazanıyor. Yeni suç ve sömürü şekilleri ortaya çıkıyor. Kapitalizm, toplumun yumuşak karnı üzerinden faaliyetlerini yürütüyor. Daha çok çalışma hayatına sokulan, daha çok tükettirilen ve bedeni reklam nesnesine dönüşen, istismar edilen bir kadın anlayışı kapitalizmin sıradan uygulamaları oluyor.

Geniş aile yapıları çekirdek aileye, oradan atomize aileye dönüşmesiyle insanlar yalnızlaşıyor. Yüz yüze sosyalleşme kişileri daha fazla mutlu ediyor. Vermek ve paylaşmak insanı insan yapan unsurdur; vermek hizmet toplumunun almak ise tüketim toplumunun özelliğidir. İsrافی önlemede sadelik gerekir, “tüketimin bir kültürü olmalı, ancak tüketmek bir kültür olmamalıdır.”

Araç, gereç, alet ve edevat gibi günümüz teknolojisi ve sosyal medya farklı insan ihtiyaçlarını karşılamada bir araçtır. Bu araçları iyi yönde kullanan iyi niyetli, vicdanlı insanlar olduğu gibi kötü yönde kullanan art niyetli, tahripkâr vicdansız insanlar da vardır. Burada önemli olan bu sistemlerin insan faydasına kullanacak şekilde tedbir ve kuralların geliştirilmesi esastır.

Karşı tarafı anlamamanın yolu, onun kullandığı kavram ve kelimeleri bilmekten geçer. Asya kültüründe yazı değil, söz kıymet taşır ve sözlü kültür, yazılı kültürden öndedir. Her ne kadar “hatırdan çıkar satırdan çıkmaz” dense de “ilim kalpten yazıya intikal edince zayı olur” sözü tercih edilir. Yaşayarak öğrenmek; bedeli en yüksek öğrenmedir. Akıllı insan yaşadıklarından ders alır, daha akıllı insan ise başkalarının tecrübelerinden ders çıkarır. Cehalet marifet (bilgi) ile zaruret sanatla, ihtilaf ittifakla çözebilirler.

İnsanlık, evrensel değerler etrafında, adil, sulh içinde, karşılıklı saygı ve sevgiye dayalı insani değerleri esas alan sosyal ve ekonomik bir sistem kurmalıdır. Gönüllü sadelik ile fazlalıklardan arınma, gereklileri el altında tutarak yeni bir hayat tarzını benimsemek ekonomik krizlere karşı en tesirli yoldur. Böylece her alanda sulh, demokrasi ve adaletle sorunlar çözülecektir.

### **On Birinci Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. Personel eğitimi nedir?
2. Personel güçlendirme nedir ve nasıl yürütülür?
3. Personeli güçlendirme nedenleri nelerdir?
4. Başarı nedir ve iş hayatında başarının temel şartları nelerdir?
5. Başarıyı engelleyen faktörler nelerdir?
6. Kişisel gelişim nedir?
7. Kuşaklar ve iş yapma şekilleri nasıldır?
8. Dijital (elektronik) dönüşüm nedir? Dijital dönüşümün tüketim ve tüketici davranışlarına katkıları neler olabilir?
9. Dijital / elektronik dönüşümün sağladığı faydalar nelerdir?
10. Kişisel veri ve kişisel verilerin korunması hakkı nedir?
11. Siber güvenlik ve siber saldırı nedir?
12. Siber saldırılara karşı korunma yöntemleri nelerdir?
13. Sosyal medyayı faydalı kullanma yolları nelerdir?
14. Siber zorbalık kapsamına giren davranışlar nelerdir?
15. Sosyal ve ekonomik gelişimin global pazarlama üzerine etkileri neler olabilir?



## 12. İHRACAT İŞLEMLERİ

### 12.1. İhracat İşlemlerini Yürütme Süreci

Yurt dışı pazarlara açılmak isteyen işletmeler ihracat işlemlerini kendi bünyelerinde kuracakları birimlerle yönetme dışında alternatif olarak bunu gümrük müşavirliği işletmeleri üzerinden de yapabilirler.

İhracat işlemlerini yürütme süreci; fizibilite analizi, planlama ve uygulama olarak üç aşamadan geçerek gerçekleşir.

#### 12.1.1. Fizibilite Analizi Aşaması

Fizibilite analizinde işletme ve hedef pazarları değerlendirerek ihracat yapıp yapmayacağına karar verir.

Fizibilite analizi sürecinde işletmenin iç pazardaki performansı ve kapasite durumu değerlendirilir. Ardından ürünün satılacağı hedef pazarın demografik, kültürel, sosyal, siyasi ve ekonomik durumları hakkında bilgi toplanır. Son olarak eldeki bütün verilerle ilgili dış ticaret uzmanlarına danışılarak son şekli verilir.

#### 12.1.2. Planlama Aşaması

İhracat işlemlerini planlama aşamasında hedef pazarla ilgili toplanan veriler değerlendirilerek pazara giriş stratejisi oluşturulur. İhracat planlama sürecinde izlenmesi gereken adımlar vardır.

##### İhracat planlama süreci:

1. Hedef pazar seçimi,
2. Hedef ürünün belirlenmesi,
3. Müşteri bulmak ve tanıtım,
4. Dış pazara giriş yönteminin belirlenmesi,
5. Dağıtım kanallarının seçimi,
6. Fiyatlandırma.

İhracat iş planı kapsamında; ihracat potansiyeline sahip ürünler, lisans, sertifikasyon, patent, marka, telif hakları, işletmenin yerli ve yabancı rakiplerine göre hedef pazardaki avantajlı yönleri, hedef müşteriler, satış taktikleri, dış pazarlara giriş yolları, dağıtım kanalı belirleme, pazarlama stratejisi, uluslararası fiyatlandırma stratejisi oluşturulur.

**Lisans;** sınai mülkiyet hakkı veya fikir haklarının belirli şartlarda bir ücret karşılığında satılması işlemidir. **Patent;** bilimsel ve teknik bir buluşun veya bir buluşu uygulama alanında kullanma hakkının kime ait olduğunu gösteren resmî belgedir. **Marka;** bir işletmenin tüm varlıklarını temsil eden, benzer mal ve hizmetlerini diğer işletmelerin mal ve hizmetlerinden farklı kılmak için kullanılan tüm ayırt edici işaretlerdir. **Telif hakkı;** kişinin her türlü fikri emeği ile ürettiği bir yazı, bilim veya sanat ürünleri üzerinde hukuken sağlanan haklarıdır. **Sınai hak** ise sanayi ve tarımdaki buluş, yenilik ve özgün çalışmaların ilk uygulayıcıları adına veya ticari alanda üretilen ve satılan ürün üzerlerindeki üretici / satıcısını ayırt etmeyi sağlayan işaretlerin sahipleri adına kaydedilerek ilk uygulayıcıların ürünü üretme ve satma hakkına belirli bir süre sahip olmayı sağlayan gayri maddi haklardır.

#### 12.1.3. İhracat Uygulama Aşaması

İhracat işlemlerini uygulama sürecinde, ilk iki aşama sonrası geliştirilen pazarlama stratejileri bu aşamada devreye girer.

Dağıtım ve satış yöntemleri seçilir, üretim tamamlanır, gerekli belgeler hazırlanır ve ürün ambalajlanıp etiketlenerek ilgili pazara doğru yola çıkar.

Global ticaret; makro planda Dünya Ticaret Organizasyonu'nu Kuran Anlaşma, iki taraflı veya çok taraflı anlaşmalar, ülkelerin kendi millî mevzuatı, global ticari teamüller ve geleneklere göre yapılıyor. Yapılan ticari muamelelerin güvenilirliği ve tartışmalara meydan vermeden işleyebilmesi için ilgili belgelerin düzenli, birbiri ile irtibatlı ve kurallara uygun olarak tanzim edilmesi gerekiyor.

##### İhracat uygulama süreci:

**1. İhraç eşyasına ilişkin yasaklar, kontroller ve izinler:** İhracatçı, yurt dışındaki ithalatçıya teklif göndermeden önce, satışını düşündüğü ürünün mevzuat açısından özelliklerini bilmelidir.

Ürünün tabi olması gereken prosedürler; 1. İhracı Yasak ve Ön İzne Bağlı Mallar Listesi, 2. Standart İhracatta Zorunlu Uygulamada Bulunan Ürünler Listesi, 3. İhracı Kayda Bağlı Mallar Listesi,

**2. İhracatta yapılacak işlemler:** İşletmeler, ihracat işlemlerini gümrük müşavirliği şirketleri üzerinden veya kendi bünyesinde kurduğu birim üzerinden yaptığında avantaj ve dezavantajlarını kıyaslayarak kendine uygun olana karar verirler.

Gümrük müşavirliği şirketi üzerinden ihracat yapacak işletme, öncelikle kendine uygun bir işletme ile anlaşarak ona vekâletname ve diğer gerekli şirket evraklarını teslim etmeleri gerekir. Bu evraklarla şirket, ana şirketi gümrük sisteminde aktif hale getirecek, ilgili ihracatçı birliklerine üyeliklerini gerçekleştirecektir.

Gerekli kayıtlar yapıldıktan sonra işletme ihracat yapmaya hazır hale gelecektir. İhracata hazır hale gelen işletme, ilk olarak yurt dışındaki müşterilerle anlaşmanın yapılması gerekir. Bu anlaşmada ürünün teslim şekli ve ödeme şeklinin net olarak belirlenmesi gerekir. Yurt dışı nakliye gideri alıcı işletmeye ait olacak şekilde ürün ilgili işletmeye vardığında ürün bedeli olan para belirtilen bankaya gönderilecektir.

**İhracat için gerekli evraklar;** 1. Yükleme talimatı (nakliye şirketine ve gümrük şirketine gönderilecek.), 2. Gümrükleme şirketine ihracat için gönderilecek evraklar, 3. Invoice (Türkçe fatura, E-fatura), 4. Packing list (yükün çeki listesi). Bu evraklar hazırlandıktan sonra gümrük şirketi işlemlere başlayabilir.

İşletme, ürünü hazırlayıp nakliye şirketine teslim eder. Gümrük şirketi evrakları aldıktan sonra nakliye şirketiyle irtibata geçerek gümrük bilgilerini alıp işlemlere başlar. İşletme ürünü teslim ettikten sonra gümrük beyannamesi işlemi başlar. Daha

sonrası gümrük müşavirliği şirketi beyannameyi ve yurt dışı için gerekli dolaşım belgesini (ATR-EUR.1-EUR-MED-MENŞE ŞAHADETNAMESİ-FORM A) hazırlar ve işlemleri tamamlayarak evrakları ürünü alıcıya taşıyacak nakliye şirketine teslim eder. Bu aşamadan sonra gümrük müşavirliği şirketi de vazifesini tamamlayarak işlemi nakliye şirketine devretmiş olur.

Nakliye şirketi ilgili gümrük beyannameyi gümrüğüne göre kara yolu, hava yolu, deniz yolu ve demir yolu gibi taşıma şekline göre işleme alır. Belli bir ülkenin gümrük bölgesine giren veya çıkan gümrük mevzuatına uygun olarak her ürünün gümrük işlemlerine tabi tutulması prosedür gereğidir. Bu prosedürlere gümrükten çekme olarak da isim verilir.

Gümrük izni ihraç aşamasında yapılırsa buna ihracat gümrük izni, ithalat aşamasında olursa buna ithalat gümrük izni denir. **Gümrükleme;** yabancı bir ülkeyle gerçekleştirilen dış ticaret faaliyetlerinde, ürünlerin gümrüklü sahalardan geçişi sırasında devletle olan ilişki ve işlemlerin yürütülmesi hizmetidir. İhracat gümrükleme işlemleri ülkeden ülkeye ve ürüne göre değişir.

#### **İhracat gümrükleme işlem süreci:**

1. Ürünlerin üretimini tamamlayıp, paketleyerek ihracat için hazır hale getirmek,
2. Nakliye organizasyonun (konteynır rezervasyonu vb.) yapılması,
3. Konteynerin, yüklerin yükleneceği yerden fabrikaya taşıma, ürünün taşıyıcının depolarına veya yükleme limanına nakli,
4. İhracat yapan ülkenin mevzuatına göre uygun olarak gerekli belgelerin hazırlanması,
5. Kabul edilen kanal vasıtasıyla sevkiyatın gümrük beyannameyi hazırlanması,
6. İhracatçı ülkenin gümrük idaresince, gerekirse belge ve / veya ürünlerin muayenesinin yapılması,
7. Ürünlerin ihracatçı ülkenin gümrük bölgesinden ayrılması,
8. İhracat gümrük beyannameyi ile işlemin tamamlanması.

Ürün yurt dışı ithalatçıya teslim olur ve beraberinde giden evraklarla ithalatçı işletme tarafından ithalatı yapılarak teslim alınması sonrası ihracat işlemi gerçekleşmiş olur.

**3 Teklif hazırlama:** İhracatın en önemli aşamalarından biri satıcının alıcıya göndereceği teklifin hazırlanmasıdır. Teklifin gönderilmesi iki yolla gerçekleşir:

**a. Proforma fatura;** faturada ürünün miktarı, özellikleri, birim fiyatı, toplam fiyatı, ambalajlama, yükleme şekli, ödeme şekli, hesap numarası ve menşei bulunmalıdır.

**b. Teklif mektubu;** bu mektupta proforma faturada bulunan bilgilere yer verilmeli, numune gönderilecekse belirtilmelidir. İthalatçının işletmenin talebine mümkün olduğunca hızlı cevap verilmeli ve fiyat teklifinin geçerlilik süresi de belirtilmelidir.

**4. Satış sözleşmesi hazırlama:** İhracat işlemlerini yürütme esnasında, yazılı sözleşme hazırlanmasının taraflar arasında çıkabilecek anlaşmazlıkların çözümü, taraflar için geçerli hak ve yükümlülüklerin net şekilde ortaya konmasında önemli bir yere sahiptir. Bu sebeple, ihracat yaparken mutlaka yazılı bir satış sözleşmesi hazırlanması gerekir.

#### **Satış sözleşmesinde bulunması gereken hususlar:**

1. Satış sözleşmesi, ticari işlemin tüm yönlerini içerecek şekilde detaylı olmalıdır.
2. Sözleşme taraflarının isim ve adresleri sözleşmede belirtilmelidir.
3. Sözleşmede ürünün ismi, teknik ismi, boyutları, standartları, alıcı tarafından talep edilen şartlar, varsa numunelere ilişkin düzenlemeler de yer almalıdır.
4. Ürünün miktarı rakam ve yazıyla belirtilmeli, birim ölçüsü de net bir şekilde yazılmalıdır.
5. Alıcı ve satıcı, sevk öncesi gözetim şirketlerince ürün denetimi konusunda anlaşmış ise bu durum satış sözleşmesinde hangi şirket tarafından yapılacağı, hangi hususların yer alacağı belirtilmelidir.
6. Ürünün toplam değeri, rakamla, yazıyla ve para birimi ile belirtilmelidir.
7. Teslim şartları belirlenmeli, Dış Ticarete Teslim Şekillerine (Incoterms) göre bir teslim şekli verilmelidir.
8. Satış fiyatı, ödenecek gümrük vergisi ve harç gibi giderler sözleşmede mutlaka belirtilmelidir.
9. Vergilerin kim tarafından ödeneceği sözleşmeye yazılmalıdır.
10. Ürünün sevk ve teslim yeri ve teslimat döneminin hangi tarih temel alınarak başlayacağı yazılmalıdır.
11. Ürün nakliyesinin ne şekilde olacağı belirtilmelidir.
12. Ürün ambalajı, etiket ve ürün üzerinde yer alması gereken işaretlere ilişkin açıklamalar sözleşmede yer almalıdır.
13. Ödemenin hangi metotla yapılacağı, miktarı ve para birimi belirtilmelidir.
14. Varsa indirim, komisyonların miktarı, kimin tarafından ödeneceği, komisyon hesabının nasıl ve hangi oran üzerinden yapılacağı belirtilmelidir.
15. Nakliye sigorta bilgisi yer almalıdır.
16. Ürün garantisinin geçerlilik süresi yazılmalıdır.
17. Sözleşmenin yerine getirilememesinin hangi şartlar altında sorumluluk oluşturmayacağına dair şartlar belirtilmelidir.
18. Sözleşme yükümlülükleri yerine getirilmediği hallerde kullanılacak hukuki yollar, sözleşmenin hangi ülke hukukuna göre idare edileceği veya uygulanması düşünüüyorsa tahkim (hakemlik) maddesi yer almalıdır.
19. Sözleşme taraflarca imzalanmış olmalıdır.

#### **12.2. İhracat Belgeleri**

İhracat işlemlerinde izlenecek prosedürler; ihracat yapılacak ülkeye, ihracat şekline, ihraç edilecek ürüne göre değişmektedir. İhracatın gerçekleşebilmesi için gerekli prosedürün belirlenmesi, her üç durumun da gözden geçirilmesi gerekir.

Ürünün çıktığı ülke gümrüklerinin şart koştuğu ve hem de yabancı ülkedeki alıcıların isteyebileceği ihracat için gerekli

birtakım belgeler bulunmaktadır.

### **İhracat için gerekli genel belgeler:**

#### **12.2.1. Faturalar**

**a. Ticari Faturalar;** satılan ürünün, cinsi, ismi, miktarı, birim satış fiyatı, teslim şekli ve toplam bedeli gibi bilgilerin beyan edildiği, satıcı tarafından alıcıya gönderilen hesap belgesi olan ticari faturalar, üzerinde maliye kaşesi veya noter tasdiki ile ihracatçı tarafından düzenlenmektedir.

**b. Proforma Fatura;** anlaşma safhasında ihracatçı tarafından ürün birim fiyatının, özelliklerinin ve satış şartlarının yer aldığı, bilgi verme amacını güden bir teklifnamedir.

**c. Orijinal Fatura;** satıcının alıcı adına düzenlediği satış belgesidir.

**d. Navlun (geminin yük taşıma ücreti) Faturası;** ürün ile ilgili satış faturasında, navlun tutarı ürün bedeline dahil veya ayrı olarak gösterilebilmektedir.

#### **2.2. Dolaşım Belgeleri**

Gümrük Birliği Anlaşması kapsamında sanayi ve işlenmiş tarım ürünleri ihracatında kullanılan belgedir.

**a. Basitleştirilmiş Prosedüre İlişkin ATR Dolaşım Sertifikası;** Gümrük Müsteşarlığı'nca "Onaylanmış İhracatçı" yetkisi verilen gerçek ve tüzel kişilere, gümrük idareleri ya da bu idarelerce verilen kuruluşlar tarafından düzenlenip, gümrük idaresine vize işlemi zorunluluğu olmadan, A. TR Dolaşım Belgeleri düzenleme yetkisi verilebilir.

**b. EUR-MED Dolaşım Sertifikası;** Pan Avrupa ve Pan Avrupa Akdeniz menşe kümülasyonu çerçevesinde ikili veya çapraz kümülasyonlarda kullanılan belgedir. Serbest Ticaret Anlaşmaları kapsamı eşya ile AKÇT ürünleri, AB menşeli tarım ürünleri ihracatında kullanılan belgedir.

#### **12.2.3. Menşe Şahadetnamesi / Özel Menşe Şahadetnamesi**

Menşe; eşyanın ekonomik milliyetidir. İhracatçının bağlı bulunduğu Oda tarafından tasdik edilen ve ihraç konusu ürünün menşei gösteren belgedir. Genelleştirilmiş Referanslar (tercihler) Sistemi kapsamındaki ülkelerin uyguladığı tavizli gümrük oranlarından faydalanılması için bu kapsamdaki ülkelere yapılan ihracatta özel bir menşe şahadetnamesi düzenlenmesi gerekir.

#### **Menşe şahadetnamesinde bulunması gereken bilgiler:**

1. Gönderici ve alıcı isimleri
2. Ürünün cinsi, özelliği ve ambalaj şekli,
3. Koli adedi ve kolilerin marka ve numarası
4. Ürünün net ve brüt ağırlığı,
5. Ürünün ünite fiyatı ve değeri (FOB, CF, CFR vb.)
6. Ürünün yüklendiği aracın ismi ve hareket tarihi
7. Yükleme limanı veya yükleme yeri

8. Ürün Türkiye'de geçirdiği değişiklik dolayısı ile Türk menşeli sayılıyorsa bu durumun açıklanması

Ürünlerin menşei, hangi ülkeye ait olduğu ithalatçı ülke tarafından uygulanarak gümrük vergisi oranlarını etkileyebilmektedir. Bu sebeple bu belge ithalatçı ülkenin talep ettiği şekilde ve doğru hazırlanmalıdır.

#### **12.2.4. Boykot Listesi'nde Yer Almadığına Dair Belge**

Boykot listesindeki ülkelere ihracat yapacak olan işletmelerin listede yer almadıklarına dair bir belge almak için Ticaret Odası'na başvurmaları gerekir. Yapılan inceleme sonucu firmanın boykot ülkelerince boykot edilen ihracatçı işletmeler arasında yer almadığının belirlenmesini takiben hazırlanan belge Oda tarafından onaylanmaktadır.

#### **12.2.5. TIR Karnesi**

TIR; Fransızca "Transportation Internationale Routière"nin kısaltması; uluslararası yük taşımacılığında kullanılan kapalı, uzun araç şeklindeki büyük kamyonur.

TIR sisteminde taşıma yapan işletmelerin TOBB tarafından yetkilendirilmiş Odalardan temin edebilecekleri TIR kameleri, araçlardaki ürünlerin gümrük vergileri teminatını sağlayan belgelerdir. Taşıma işlemlerinin tamamlanmasının ardından TIR kameleri Oda'ya iade edilmektedir.

#### **12.2.6. Sigorta Belgesi**

Sigorta belgesi, ithalatçının verdiği bilgiler ve talimat doğrultusunda ve ithalatçı hesabına ihracatçı tarafından yaptırılmaktadır. Bu şekilde ticari ürün risklere karşı sigorta ettirilmiş olmaktadır. Her iki tarafın hak ve borçlarını gösteren bir vesikadır.

#### **12.2.7. Koli Müfredat Listesi**

Koli müfredat listesi, ihraç edilecek ürünlerin miktarları, fiyatları ve konteynerlerin ihtiva ettiği ambalajların adetlerini belirten listedir. Koliye ait faturaya sığmayacak kadar kapsamlı bilgiler bu listeye ayrıntılı olarak dökülmektedir.

#### **12.2.8. Çeki Listesi**

Çeki listesi, hangi taşıta ne kadar ürün yüklendiğini, her birim, paket, çuval vs. ağırlığı içermektedir. Gümrük idarelerince ve hasar halinde sigorta şirketlerince istenebilen belgedir.

Çeki listesi; hangi taşıta ne kadar ürün yüklendiğini, her birim, paket, çuval, vs. ağırlığı içermektedir. Gümrük idarelerince ve hasar halinde sigorta şirketlerince istenebilmektedir.

#### **12.2.9. Konşimento (Sevk Belgesi)**

Konşimento; ürünün taşınmak üzere teslim alındığını ve varış noktasında teslim edileceğini gösteren kıymetli evrak

niteliğinde bir belgedir.

Tren, uçak veya gemi ile yapılan taşımacılıkta kullanılan ve ürünün taşımak üzere teslim alındığını ve varış noktasında konşimento sahibine teslim edileceğini gösteren kıymetli evrak niteliğinde bir belgedir. Deniz ve nehir taşımacılığında kullanılan konşimentolar kıymetli evrak sayılıp ciro edilebilir. Diğer konşimentolar ise ciro edilemez.

#### **Konşimento 'da bulunması gereken zorunlu unsurlar:**

1. Düzenleyen kimsenin imzası (Taşıyan veya onun yetkili kıldığı kişi),
2. Taşıyanın adı ve soyadı veya ticaret unvanı,
3. Taşınan ürünün cinsi, ölçüsü (sayı, uzunluk vs.) markası ve diğer özelliklerine ait bilgiler,
4. Tanzim tarihi ve yeri,
5. Kaç nüsha olarak düzenlendiği.

#### **12.2.10. Helal Belgesi**

Helal Belgesi; İslam ülkelerinin et ithalatında talep ettikleri, hayvan kesimlerinin İslami usul ve kurallara uygun olduğunu ispatlayan belgedir.

**Helal Belgesi:** Diyanet İşleri Başkanlığı taşra teşkilatının il müftülüklerince düzenlenmektedir.

**Koşer Belgesi (Kosher Certificate):** İsrail'e ihraç edilecek gıda ürünlerinde Musevi dinine uygunluğu belgeleyen "koşer sertifikaları" aranmaktadır.

#### **12.2.11. Radyasyon Belgesi**

Radyasyon Belgesi, tarım ürünlerinin kabul edilebilir orandan fazla radyasyon içermediğini veya radyasyonsuz olduğunu ispatlayan belgedir.

İthalatçı, belirli bir ağırlıktaki tarım ürününde belirli bir radyasyon derecesinden fazlasını kabul etmeyeceğini ihracatçıya bildirerek Radyasyon Belgesi talep edebilmektedir. Bu belgeyi düzenlemekle yetkili kuruluş Atom Enerjisi Komisyonu'dur.

#### **12.2.12. Sağlık Sertifikası**

İhraç konusu ürünün sağlık şartlarına uygun olup olmadığını gösteren belge niteliğindedir. İlgili bakanlık veya üniversitelerin ilgili bölümlerinden alınmaktadır.

#### **12.2.13. Analiz Raporu**

Tahlili gerektiren, özellikle gıda ve kimyasal maddelerde gerekli bir rapordur. Genelde üniversitelerin ilgili bölümlerince hazırlanmaktadır.

#### **12.2.14. Standardizasyon Kontrol Belgesi**

İhraç konusu ürünlerin, yürürlükte olan denetim tüzükleri ile uygulamada bulunan zorunlu standartlara uygun bulunduğunu ve ihraç edilebilecek nitelikte olduklarını göstermek bakımından ilgili bakanlığın Bölge Müdürlükleri'ne müracaat edilmelidir. Bu belge ihracat sırasında ilgili gümrüğe ibrazı zorunludur.

#### **12.2.15. Borsa Tescil Beyannamesi**

Borsaya Kote Edilmiş Mallar Listesi'nde bulunup ihracı yapılacak tarım ürünlerinden gelir vergisi tevkifatının yapılmasını teminen çıkış beyannamelerinin gümrük idaresince tescilinden önce aranmaktadır.

#### **12.2.16. Diğer Belgeler**

Yukarıda belirtilen belgelerden başka ülke mevzuatına, ürünün özelliğine ve satış sözleşmesine göre başka belgeler de zorunlu olabilmektedir.

**1. İhracat Belgesi:** Ticaret ve Sanayi Odalarından sağlanabilecek "İhracat Belgesi Talepnamesi" Ticaret Bakanlığı ilgili genel müdürlüğü talepname ve ekleri inceledikten sonra başvuru sahibine İhracat Belgesi verir. İhracat Belgesi aynı merci tarafından üç yılda yenilenmesi zorunludur.

**2. İhracat Ruhsatnamesi:** Belirli bazı maddeleri ihraç edilebilmesi için bu belge gereklidir. Bu belgeyi almak isteyen İhracat Belgesi sahibi gerçek veya tüzel kişilerin, "İhracat Ruhsat Namesi Formu"nu iki nüsha olarak ihracatçı istediği ruhsata tabi ürünleri belirterek doldurduktan sonra bağlı buldukları odaya onaylatılarak Ticaret Bakanlığı ilgili genel müdürlüğe müracaat eder. Müracaat sonucu alınacak belge sahibine belgede liste halinde belirtilen ürünleri ihraç etme iznini verir.

**3. Acente Mektubu:** Bu mektup üç nüsha olarak taşıma acentesi tarafından düzenlenir. Taşımacılık şirketini temsil eden acente bu mektupta yüklemeyi izleyen ilk iş gününde konşimentoyu düzenleyip bankaya vereceğini taahhüt eder. Beyanname (Taahhütname)de ve üç nüsha Acente Mektubu ile Gümrük İdaresine başvurur. Gümrük, belgelerin ihracatı aracılık eden banka tarafından verilen talimata uygun olup olmadığını ve cins, tür ve miktar itibarıyla gerekli kontrolü yaptıktan sonra, Beyanname dayalı olarak ihracata izin verir.

**4. Gümrük Çıkış Beyannamesi:** Gümrük komisyoncusunun hazırladığı bu belgede işletme ismi, İhracat Belge ve Ruhsatnamesinin tarih ve numarası, tescil veya lisansın tarih ve numarası, gidecek ambalaj adedi, cins, markası, brüt, net ağırlıklar, kıymeti (FOB, C and F veya CIF), yabancı para ve Türk Lirası bedeli ve gümrük tarife pozisyonu belirtilir, ürünün imalatçısı ve ihracatçısı gösterilir.

#### **12.3. İhracat Türleri**

1. Serbest İhracat
2. Kayda Bağlı İhracat
3. Kredili İhracat

4. Konsinye İhracat
5. Transit Ticaret
6. Bedelsiz İhracat
7. Takas veya Bağlı Muamele Yoluyla Yapılacak İhracat
8. Ticari Kiralama Yoluyla Yapılacak İhracat
9. İthal Edilmiş Ürünlerin İhracı
10. Serbest Bölgelere Yapılacak İhracat
11. Sınır Ticareti ve Bavul Ticareti Kapsamında Yapılan İhracat

### **12.3.1. Serbest İhracat**

Özellik arz etmeyen ihracat olarak da ifade edilen serbest ihracatta, ihracatçılar, ihracatçı birliklerine onaylattıkları gümrük beyannamesi ile birlikte, ihracatın yapılacağı gümrük idaresine müracaat ederler.

İhracı yasak veya bir kurumun iznine bağlı olmayan, kayda bağlı mallar listesi dışında bulunan veya kayda bağlı olmaksızın yapılan ihracat "Özellik Arz Etmeyen" serbest ihracat sayılır.

### **12.3.2. Kayda Bağlı İhracat**

Kayda Bağlı İhracat listesi kapsamında yer alan ürünlerin ihracatında ihracatçılar, gümrük beyannamesi ile birlikte kayıt için ilgili ihracatçı birliklerine müracaat ederler.

Birlikler onayladıkları gümrük beyannamelerine kayıt meşruhatı düşerek, gümrük idarelerine tevdi edilmek üzere ihracatçıya verirler. İhracatçılar, birliklerce kayıt meşruhatı düşülerek onaylanmış gümrük beyannamesi ile birlikte 90 gün içinde ihracatın yapılacağı gümrük idaresine müracaat ederler.

Bazı ürünlerin ihracı, global anlaşmalar veya madde siyasetleri açısından bu mallarla ilgili kurumların ön iznine tabidir. Söz konusu ürünleri ihraç etmeyi düşünen kuruluşların, ihracattan önce gerekli ön izni almaları gerekiyor. Bu ürünlerin kayda bağlı, özelliği olan veya olmayan ihracat kapsamında ihraç ediliyor olması ihracatla ilgili ön izin ihtiyacını ortadan kaldırmıyor.

### **12.3.3. Kredili İhracat**

Kredili ihracat talepleri ile ilgili müracaatlar ürün cinsi, ödeme planı ve ödeme süresini içeren satış sözleşmesinin aslı ve Türkçe tercümesi ile birlikte ihracatçı birliklerine yapılır.

Madde ve / veya ülke siyaseti açısından Ticaret Bakanlığı'na getirilebilecek düzenlemeler kapsamındaki ürünlerle ilgili kredili ihracat talepleri Bakanlığın görüşü alındıktan sonra, bunun dışında kalan ürünlere ilişkin talepler ise satış sözleşmesinde belirtilen esaslar dâhilinde doğrudan ihracatçı birliklerince sonuçlandırılır.

Kredili ihracat süresi tüketim mallarında iki (2), yatırım mallarında beş (5) senedir. Ancak, bu süreleri aşan kredili ihracat talepleri Ticaret Bakanlığı ilgili birimi tarafından neticelendirilir.

Kredili ihracat taleplerinin uygun görülmesi halinde ihracatçı birliklerince gümrük beyannamesi üzerine kredili ihracat meşruhatı düşülerek onaylanır. Kredili ihracatta telgraf, teleks veya tele faksla sözleşme yapılamaz.

### **12.3.4. Konsinye İhracat**

Konsinye ihracat; kesin satışı daha sonra yapılmak üzere dış alıcılara, komisyonculara, ihracatçının yurt dışındaki şube ve temsilciliklerine ürün gönderilmesi şeklinde yapılan ihracat şeklidir.

Konsinye ihracat; kesin satışı daha sonra yapılmak üzere üreticinin veya ihracatçının, yurt dışı distribütörlerine, şubelerine veya komisyonculara, dış alıcılara mal göndermesidir.

Konsinye ihracatta takip edilecek işlem sıralaması zamana ve ihtiyaca göre değişmektedir.

### **12.3.5. Transit Ticaret**

Transit ticaret, ürün bedeli için transfer yapılarak veya yapılmadan, satın alınan yabancı veya Türk menşeli olup da yurt dışına satılmış ürünlerin transit olarak veya doğrudan doğruya ithalat, ihracat rejimi hükümlerine tabi olmadan başka bir ülkeye satışdır.

Transit ticaret, yurt dışında veya serbest bölgede yerleşik bir işletmeden, antrepodan satın alınan ürünün, bir ülke üzerinden transit olarak veya doğrudan doğruya yurt dışında veya serbest bölgede yerleşik bir işletmeye veya antrepoya satılmasıdır.

Global anlaşmalarla ticareti yasaklanmış ürünler ile Ticaret Bakanlığı'nın madde siyaseti itibarıyla transit ticaretinin yapılmasını uygun görmediği ürünler transit ticarete konu olamaz. İthalat ve ihracat yapılması yasaklanmış ülkelerle transit ticaret yapılamaz. Söz konusu ürünler ve ülkeler dışında kalan ürünler ve ülkelere transit ticaret yapılmak istenilmesi halinde işlemlerin transit ticaret formu aranmaksızın transit rejimi çerçevesinde sonuçlandırılması gerekir.

Transit ticarete konu olan ürünlerle ilgili olarak, ithalata ve ihracata ilişkin vergi, resim, harç ve fon tahsil edilmez. Gümrük idarelerince verilebilecek izne istinaden, ürünlerin Türkiye Gümrük Bölgesi'ne gelerek işçilik görmek üzere geçici depolama yeri veya antrepolara alınması "ithalat" hükmünde değildir.

### **12.3.6. Bedelsiz İhracat**

Bedeliz ihracat, bedeli yürürlükteki Kambiyo Mevzuatı çerçevesinde ülkeye getirilmesi gerekli olmaksızın yurt dışına kesin olarak ürün çıkışıdır.

#### **Bedelsiz ihraç edilebilecek ürünler:**

1. Gerçek veya tüzel kişiler tarafından götürülen veya gönderilen hediyeler, miktarı ticari teamüllere uygun numuneler ile reklâm ve tanıtım eşyaları,

2. Daha önce usulüne uygun olarak ihraç edilmiş ürünlerin bedelsiz gönderilmesinin ticari örf ve adetlere uygun parçaları,

fireleri ile garantili olarak ihraç edilen ürünlerin garanti süresi içinde yenilenmesi gereken parçaları,

3. Yabancı misyon mensuplarının, Türkiye'de çalışan yabancıların, yurt dışına hane nakli suretiyle gidecek Türk vatandaşlarının, daimî veya geçici görevle yurt dışına giden kamu görevlilerinin, bu durumlarının ilgili mercilerce belgelenmesi şartıyla beraberlerinde götürecekleri, gönderecekleri veya adlarına gönderilecek eşya ve taşıtlar,

4. Yurt dışında yerleşik tüzel kişiler, yabancı turistler ve yurt dışında ikamet eden Türk vatandaşlarının beraberlerinde götürecekleri, gönderecekleri veya adlarına gönderilecek eşya ve taşıtlar.

Kanun, Kararname ve global anlaşmalarla ihracı yasaklanmış ürünlerin bedelsiz olarak ihracına izin verilmez. İhracı kendi mevzuatı uyarınca belli bir merciin ön iznine bağlı ürünlerin bedelsiz olarak ihracı, ilgili merciin ön iznine istinaden mümkündür.

Bedelsiz ihracat yoluyla yurt dışına gönderilen ürünler, ihracatta uygulanan desteklerden faydalandırılmaz. Bedelsiz ihracat, Türk Standartlarının Uygulanması Hakkındaki Tüzük hükümlerine tabi değildir.

### **12.3.7. Takas veya Bağlı Muamele Yoluyla Yapılacak İhracat**

Takas veya bağlı muamele taleplerine ilişkin başvurular, ithalatçı ile yapılan sözleşmenin aslı ve yeminli tercüman tarafından yapılan Türkçe çevirisi ve "Takas veya Bağlı Muamele Başvuru Formu" ile birlikte İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliğine yapılır.

Takas veya bağlı muamele sözleşmesinin; ithal ve ihraç edilecek ürünün cinsi, Gümrük Tarife İstatistik Pozisyonu (G.T.İ.P), miktarı, birim fiyatı, toplam değeri ve sözleşme süresini içermesi gereklidir. Takas veya bağlı muamele yoluyla ihracat izni verilmiş ihracat işlemlerine ilişkin izin yazısının 30 (otuz) gün içinde gümrük idarelerine sunulması gerekir. Bu işlemler, yürürlükteki ithalat ve ihracat rejimleri çerçevesinde yürütülür.

İhracat ve ithalat işlemleri, ihracat ve ithalatta alınan her türlü gümrük, vergi, resim ve harçlar ile fonlara tabi olarak yapılır. İhracatın desteklenmesine ilişkin mevzuat ile takas veya bağlı muamele konusu ürün ve nakit ödemelerine ilişkin diğer mevzuat hükümleri saklıdır.

İhraç veya ithal edilen mal veya hizmet bedelinin, kısmen veya tamamen mal, hizmet veya döviz ile ödenmesi mümkündür.

Takas veya bağlı muamele konusu ihracat ve ithalat bedellerinin mahsup ve transfer işlemleri, Kambiyo Mevzuatı çerçevesinde işleme aracılık eden bankalarca sonuçlandırılır. Ancak, takas veya bağlı muameleye konu karşılıklı ödeme yükümlülüklerinin eşit olması esastır.

Takas veya bağlı muamele konusu işlemlerin tek bir aracı banka tarafından yapılması esastır.

### **12.3.8. Ticari Kiralama Yoluyla Yapılacak İhracat**

Ticari kiralama yoluyla yapılacak ihracata ilişkin talepler, yurt dışındaki işletme veya kuruluşla yapılan; kiralanacak ürünün cinsi, teknik özellikleri, miktarı, birim fiyatı, değer tutarı, kira süresi, kira bedeli ve bu bedelin ödenme şekil ve zamanı, teslim yeri gibi bilgileri içeren kira sözleşmesi ile birlikte

Ticari Kiralama Yoluyla Yapılacak İhracata İlişkin Başvuru Formundan1 nüsha doldurulmak suretiyle, üyesi olan ve bulunulan bölgedeki İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliğine yapılır.

Ticari kiralama yoluyla yapılacak ihracatta süre, izin verildiği tarihten itibaren en geç üç ay içinde gümrük idarelerine başvurmak kaydıyla, fiili ihraç tarihinden itibaren bir yıldır. Bu süre, bitim tarihinden önce başvurulmak kaydıyla, süre toplam bir yıla kadar uzatılabilir. Ticari kiralamaya konu ürünün yurt dışında kesin satışına ilişkin talepler, ticari kiralama yoluyla yapılacak ihracat izninin bitiş tarihinden önce başvurulmak kaydıyla, satış sözleşmesine istinaden ilgili ihracatçı birliği tarafından sonuçlandırılır.

Ticari kiralama yoluyla yapılan ihracatta kira bedellerinin ülkeye getirilmesi ile ticari kiralamaya konu ürünün yurt dışında kesin satışı halinde, satış bedelinin ülkeye getirilmesine ilişkin usul ve esaslar Kambiyo Mevzuatı hükümlerine tabidir.

### **12.3.9. İthal Edilmiş Ürünlerin İhracı**

İthalat rejimi çerçevesinde ithal edilmiş ve vergileri ödenmiş bulunan yabancı menşeli yeni veya kullanılmış ürünlerin ihracı özellik arz etmeyen ihracat kapsamında yapılır. Ancak, ihracatın desteklenmesine yönelik mevzuat, yatırım mevzuatı ile Gümrük Mevzuatı'nın mahrecine iade hükümleri saklıdır.

İthal edilmiş ürünlerin ihracatı, ithal rejimi çerçevesinde ithal edilmiş ürünlerin, ithal edilen ülke dışındaki ülkelere satılmasını kapsayan ihracattır.

### **12.3.10. Serbest Bölgelere Yapılacak İhracat**

Ülkenin siyasi sınırları içinde olmakla birlikte gümrük hattı haricinde sayılan, ülkede geçerli ticari, mali ve iktisadi alanlara ilişkin hukuki ve idari düzenlemelerin uygulanmadığı veya kısmen uygulandığı, sınai ve ticari faaliyetler için daha geniş teşviklerin tanındığı ve fiziki olarak ülkenin diğer kısımlarından ayrılan yerler **serbest bölge** olarak tanımlanır.

**Serbest bölgelerin kurulması ve işletilmesindeki temel amaçlar;** ihracat için yatırım ve üretimi arttırmak, yabancı sermaye ve teknoloji girişini hızlandırmak, ekonominin girdi ihtiyacını ucuz ve düzenli bir şekilde temin etmek, dış finansman ve ticaret imkânlarından daha fazla faydalanmak olarak sıralanmıştır. Buldukları ülke ekonomilerine sağladıkları katkıların yanında, esnek ve çağdaş idari yapılarıyla dış ticarete yönelmek isteyen işletmelere modern ve gelişmiş bir yatırım ortamı sağlayan serbest bölgeler lojistik merkezler olarak Türkiye'de de önemlerini arttırmaktadırlar.

### **12.3.11. Sınır Ticareti ve Bavul Ticareti Kapsamında Yapılan İhracat**

Sınır Ticaret Merkezi (STM), ülkenin sınır bölgelerini kapsar.

Sınır bölgelerindeki ticari faaliyetlerin hızlandırılması ve bölgedeki esnafın komşu ülkelere ticaret merkezleri vasıtasıyla

ticaret yapması hedeflenir. Sınır ticareti yapılabilecek illerden birinde bulunan işletme, ilgili valiliğe başvuru yapar, başvuru kabul edilirse işletmeye Sınır Ticaret Belgesi verilir. Sınır Ticareti kapsamında yapılan ithalat, ithalattaki tüm ürünler yükümlülüklerden muaf olup, vergi alınmaz.

Bavul Ticareti ise yabancı ülkede ikamet eden Türk uyruklu gerçek ve tüzel kişilere veya turistlere gerçekleştirilen satışlar, bazı şartların yerine getirilmesi şartıyla ihracat sayılır. Uygulamada bu tür satışlara bavul ticareti denir. Bavul ticareti ile yapılan satışlar ihracat olarak kabul edildiğinden, ihracatçı işletme bağlı olduğu vergi dairesinden izin alarak, KDV'siz fatura kesme iznine sahip olur.

#### **12.4. İhracata Yardımcı Kuruluşlar**

Serbest dolaşımda bulunan eşyanın ihraç amacıyla Türkiye Gümrük Bölgesi dışına çıkışına ilişkin hükümlerin uygulandığı İhracat Rejimi Kararı çerçevesinde ihracata yardımcı kuruluşlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

##### **12.4.1. Ticaret Bakanlığı**

Türkiye, 2023 vizyonu dikkate alınarak mülga Ekonomi Bakanlığı ile mülga Gümrük ve Ticaret Bakanlığı 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Karamamesi ile birleştirilerek Ticaret Bakanlığı kurulmuştur. Bakanlığın tarihi süreci ticaret ve gümrük faaliyetlerinin gelişimi çerçevesinde iki ayrı başlık altında incelenmiştir.

**Ticaret Bakanlığı'nın 2019 yılı yeni yapısında ana hizmet birimleri genel müdürlükler bazında şöyledir:**

1. İhracat Genel Müdürlüğü,
2. İthalat Genel Müdürlüğü,
3. İç Ticaret Genel Müdürlüğü,
4. Gümrükler Genel Müdürlüğü,
5. Uluslararası Anlaşmalar ve Avrupa Birliği Genel Müdürlüğü,
6. Dış Temsilcilikler ve Uluslararası Etkinlikler Genel Müdürlüğü,
7. Serbest Bölgeler, Yurt dışı Yatırım ve Hizmetler Genel Müdürlüğü,
8. Gümrükler Muhafaza Genel Müdürlüğü,
9. Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü,
10. Esnaf, Sanatkârlar ve Kooperatifçilik Genel Müdürlüğü,
11. Ticaret Araştırmaları Genel Müdürlüğü,
12. Ürün Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü,
13. Risk Yönetimi, Tasfiye ve Döner Sermaye Genel Müdürlüğü,
14. Personel Genel Müdürlüğü,

Dış ticaret siyasetlerinin tespitine yardımcı olmak, tespit olunan bu siyasetler çerçevesinde ihracat, ihracatı teşvik, ithalat, yurt dışı müteahhitlik hizmetleri ve ikili ve çok taraflı ticari ve ekonomik ilişkileri düzenlemek, uygulamak, uygulamaları izlemek ve geliştirmek görevlerini yürütür.

##### **12.4.2. İhracatçı Birlikleri**

İhracı ruhsata bağlı ürünlerin ihracını tescil vermek yoluyla denetler, konusuyla ilgili yurt içi ve yurt dışındaki gelişmeleri izleyerek hem Ticaret Bakanlığı ilgili genel müdürlüğe hem de üyelerine bilgi verir; gerektiğinde bakanlık ve üyeleri arasında köprü görevini yapar.

##### **12.4.3. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği**

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği bünyesinde faaliyet yürüten Ticaret ve Sanayi Odaları, ihracı ruhsata bağlı olmayan ürünlerin ihracatında başvurulacak meslek kuruluşlarıdır.

Türkiye özel sektörünün en üst meslek kuruluşu olan Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği; ülke dış ticaretine önemli katkılar sağlamaktadır (E. Form. TOBB. Mart 2006, s.41).

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar, 15 / 3 / 1950 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan 5590 sayılı Kanun ile kurulmuştur. Yeni düzenlemeler getiren ve 1 / 6 / 2004 tarihinde yürürlüğe giren 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ile 5590 sayılı Kanun yürürlükten kaldırılmıştır.

TOBB, özel sektörün Türkiye'de mesleki üst kuruluşu ve yasal temsilcisidir. TOBB; 81 il 160 ilçedeki 365 Oda ve Borsanın (Ticaret Odaları, Sanayi Odaları, Ticaret ve Sanayi Odaları, Deniz Ticaret Odaları ve Ticaret Borsaları) üst kuruluşudur.

##### **12.4.4. Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK)**

DEİK, Türkiye'nin yabancı ülkeler ve global topluluklarla olan ekonomik, ticari, sınai ve mali ilişkilerini izlemek, bu ilişkilerin kurulmasına ve geliştirilmesine yardımcı olan kuruluştur.

DEİK bu gayeye ulaşmak için sınai iş birliği başta olmak üzere dış ticaret ağının genişletilmesi ve hizmet sektörlerinin yurt dışına açılması gibi iş dünyasına yeni pazar imkânları sağlayacak hedeflere yönelmektedir. Türkiye ile yabancı ülkeler ve global topluluklar arasında sektör temelinde iş imkânlarını araştırarak, mevcut imkânların harekete geçirilmesine ve iş fırsatlarının değerlendirilmesine de yardımcı olmayı görev edinen DEİK, Türkiye ekonomisinin dünya ekonomisi ile bütünleşmesi konusunda çaba harcamaktadır.

##### **12.4.5. Gümrük Komisyoncuları**

İhracatçının Gümrük İdarelerindeki işlemlerini yürüttükleri gibi ihracatçıya gümrük için gerekli çoğu belgelerin

düzenlenmesinde de yardımcı olabilirler.

Gümrük komisyoncuları ilgili bakanlığın sınav sonucu belge alırlar bu hizmetleri karşılığı demenin tespit ettiği tarifeden belirtilen ücretleri alırlar.

#### **12.4.6. Taşıma Komisyoncuları**

Taşıma komisyoncuları, ihracatçıya ürünü güvenli, hızlı ve ucuz şekilde sevk edebilmesi için yardımcı olurlar.

Taşıma işleri komisyoncusu, eşya taşımak isteyenlerin, nakliye piyasasında ihtiyaç duyduğu, güvenilir ve uzman taşıyıcıları bulmalarına yardımcı olan kimsedir. Taşıma işleri komisyoncusu, başkaları tarafından işletilen taşıma araçlarından faydalanarak taşıma yapmayı yani "taşıtmayı" üslenir. Nakliye komisyoncusunun yükümlülüğü eşyaların yer değiştirmesini sağlayacak olan taşıyıcıyı seçmek ve onunla sözleşme yapmaktır.

Taşıma işleri komisyoncusu ilgili karayolları taşıma kanunu hükümlerine tabidir.

#### **12.4.7. Gözetme Şirketleri**

Gözetme şirketleri, ürünü ihracatçı ve / veya alıcı adına ihraç veya ithal noktasında ağırlık, miktar, kalite gibi belirli konularda kontrol edip rapor verirler.

Dış ticarete konu malların kalitesinin ve miktarının kontrolü; depolama, yükleme, boşaltma ve nakil esnasındaki durumunun tespiti ile döviz kuru ve mali şartlar da dâhil olmak üzere fiyatının ve gümrük sınıflandırmasının doğruluğunun tespiti konusundaki uluslararası gözetim faaliyetlerine, 2015 / 24 sayılı Ürün Güvenliği ve Denetimi Tebliği kapsamında gözetim faaliyeti ismi verilir. Gözetim faaliyeti sonucunda uluslararası gözetim şirketi tarafından gözetim raporu düzenlenir ve bu belge uzman personel veya şirketi temsil ve ilzama yetkili kişi tarafından imzalanır.

Gözetme şirketi kullanılıp kullanılmayacağı, neleri kontrol edeceği, ücretleri kimin karşılayacağı satış anlaşmasında belirtilir.

#### **12.5. İhracatta Teslim Şekilleri**

İhracatta farklı teslim şekilleri bulunmaktadır.

##### **12.5.1. Fabrikada Teslim / Ex Works (EXW)**

İşyerinde teslim, satıcının malları, kendi yerinde veya ismen belirlenmiş başkaca bir yerde (fabrika, depo, işyeri gibi) alıcının tasarrufuna bırakarak teslim etmesini ifade eder.

"Ex works" satıcının ürünleri işletmesinde (fabrika, depo vs.) alıcı emrine hazır tutmakla teslim yükümlülüğünü yerine getirdiği anlamındadır. Satıcı, aksi kararlaştırılmadıkça ürünün alıcı tarafından sağlanan bir araca yüklenmesinden veya ürünlerin ihraç gümrüğünden geçirilmesinden sorumlu değildir. Alıcı bu noktadan itibaren varış yerine değin, ürünün taşınması ile ilgili tüm gider ve risklerin yükümlülüğünü taşır. Bu kavram tüm satış şekilleri içinde satıcı için en az yükümlülüğü ihtiva eden bir satış şeklidir. Bu teslim şeklinde sözleşmede belirtilen satış bedeline yalnızca ambalajlanmış ürün bedeli dâhildir. Yani teslim tarihinden itibaren her türlü nakliye, yükleme, boşaltma ve sigorta masrafları alıcı tarafından ödenmektedir.

##### **12.5.2. Taşıma Vasıtasının Yanında Teslim / Free Carrier (FCA)**

"Taşıyıcıya Masrafsız" kuralı, satıcının malları, satıcının işyerinde veya belirlenen başka bir yerde, alıcı tarafından tayin edilen taşıyıcıya veya başka bir kişiye teslim etmesini ifade eder.

Bu kavram ile satıcının teslim yükümlülüğü, ürünlerin ihraç gümrüğünden geçirilip, alıcı tarafından belirlenen taşıyıcıya, belirlenen yer veya noktada teslimi ile son bulur. Eğer alıcı tarafından kesin bir teslim yeri belirtilmemişse, satıcı taşıyanın ürünleri teslim alacağı yer civarında bir yer belirleyebilir.

Ticari uygulamalar taşıyıcı ile sözleşme yapılabilmesi için satışının yardımını gerektirirse (demir ve hava yolu taşımacılığında) satıcı riziko ve masraflar alıcıya ait olmak üzere hareket edebilir.

##### **12.5.3. Geminin Yanına Teslim / Free Alongside Shp (FAS)**

Satıcının teslim yükümlülüğü, belirlenen limanda ürünlerin gemi doğrultusunda rıhtım veya mavnaya konmasıyla sona erer.

Mavna, gemilere ve yakın kıyılara yük taşıyan, güvertesiz büyük tekne. Bu da bu andan itibaren, ürünle ilgili tüm gider, yitik veya hasar rizikolarının alıcı tarafından üstlenilmesi anlamındadır. Ürünün yükleme, boşaltma, nakliye ve sigorta masrafları alıcı tarafından ödenir. FAS' da sözleşmede belirtilen satış bedeline hem ürün bedeli hem de rıhtıma kadar yapılan nakliye ücreti dâhildir. Gemi doğrultusunda teslim, alıcının ihraç için ürünleri gümrükten çekmesi gerektiğini belirtir. Alıcı doğrudan veya dolaylı olarak ihraç işlemlerini yerine getirmeyecekse kullanılmamalıdır. Bu yalnızca deniz veya iç su taşımacılığında kullanılır.

##### **12.5.4. Gemiye Yükleyerek Teslim / Free On Board (FOB)**

Gemiye yükleyerek teslim, atıcının teslim yükümlülüğü belirlenen yükleme limanında ürünler gemi küpeştesini açtığı andan itibaren yerine getirilmiş olur.

**Borda**, geminin yanı, **küpeşte** ise iskele ve sancaktaki üst yüzeyine denir. Ürünlerle ilgili tüm gider yitik veya hasar rizikoları bu noktadan itibaren alıcı tarafından üstlenilir. Eğer gemi küpeştesi pratikte bir şey ifade etmiyorsa (roll-on / roll-off veya konteynırda taşımacılıkta olduğu gibi) FCA kavramının kullanılması daha doğru olur.

##### **12.5.5. Ürün Bedeli ve Navlun Ödenmiş Olarak Teslim / Cost And Freight (CFR)**

Bu kavram ile satıcı belirlenen varış limanına ürünü gönderebilmek için gerekli tüm giderleri ve navlunu ödemek zorundadır.

Ancak ürünle ilgili kayıp bir hasar riski ile giderlerde görülebilecek artış, yükleme limanında ürünlerin gemi küpeştesini geçmesi anından itibaren satıcıdan alıcıya devredilmiş olur. **Navlun**; "dış ticarete bir yerden başka bir yere ulaştırmak için gemiye alınan eşyanın bütünü ve taşıyıcı tarafından, gemisinde taşınacak yük için istenen ücret" olarak tanımlanır.

**CFR** kavram satıcının ihraç için ürünleri gümrükten geçirmesi gerektiğini belirtir.



### 12.5.6. Ürün Bedeli, Sigorta ve Navlun Ödenmiş Olarak Teslim / Cost, Insurance And Freight (CIF)

CIF kavramı ile satıcı CFR'deki yükümlülüklerine aynen sahiptir. Ancak ek olarak, ürünlerin taşınması sırasında kayıp veya hasar rizikosuna karşı deniz sigortası temin etmek durumundadır. Satıcı sigorta sözleşmesini yapar ve sigorta primini öder.

Alıcı bu kavram ile satıcının sigortada sadece minimum kuvertür temin etme yükümlülüğü bulunduğunu bilmelidir.

### 12.5.7. Navlun Ücreti Ödenmiş Olarak Teslim / Carriage Paid To (CPT)

Bu kavram satıcının, ürünün kararlaştırılan varış yerine kadar taşınması için gerekli navlunu çekildiği anlamına gelir.

Ürünün yitlik ve hasarına ait rizikolarla birlikte taşıyıcıya teslimden itibaren doğabilecek ek masraflar, ürünlerin taşıyıcının nezaretine verilmesinden itibaren satıcıdan alıcıya geçer. Taşıyıcı bir taşıma sözleşmesinde demir, kara, deniz, hava, içsu taşımacılığı veya bunların birleşmesi sonucu ortaya çıkan taşımacılık işlemini üstlenen kimsedir.

### 12.5.8. Navlun ve Sigorta Ödenmiş Olarak Teslim / Carriage And Insurance Paid To (CIP)

Bu kavram ile satıcı CPT'deki yükümlülüklerine aynen sahiptir. Ancak ek olarak ürünlerin taşınması sırasında yitlik veya hasar rizikosuna karşı kargo sigortası temin etmek durumundadır. Satıcı sigorta sözleşmesini yapar ve sigorta primini öder.

### 12.5.9. Sınırdaki Teslim / Delivered At Frontier (DAF)

Bu kavram satıcının teslim yükümlülüğünün, ürünlerin ihrac için gümrükten geçirilip, sınırdaki belirlenen yer veya noktada ancak bitişik ülkenin gümrük sınırından önce emre hazır tutulmasıyla sona ermesini ifade eder.

Sınır kavramı, ihrac ülkesinin sınırı da dâhil olmak üzere herhangi bir sınır için kullanılabilir. Dolayısıyla, kavramın içinde söz konusu sınırın her zaman nokta veya yer belirtilerek kesin şekilde tanımlanmış olması hayati olarak önem taşımaktadır.

### 12.5.10. Gemide Teslim / Delivered Ex Ship (DES)

Gemide teslim ile satıcının teslim yükümlülüğü, ürünü belirlenen varış limanında, gemi bordasında (yanında), ithal gümrüğünden geçirmeden alıcının emrine hazır tutmakla sona erer. Satıcı, ürünlerin belirlenen varış limanına getirilmesi için gereken tüm gider ve rizikoları üstlenir.

### 12.5.11. Rıhtımda Teslim (Gümrük Vergi ve Harçları Ödenmiş Olarak Delivered Ex Quay Duty Paid Deq)

Bu kavram ile satıcının teslim yükümlülüğü, ürünleri belirlenen varış limanında ithal gümrüğünden geçirilmiş olarak, rıhtım üzerinde alıcı emrine hazır tutmakla sona erer.

**Rıhtım;** bir akarsu veya deniz kıyısında doldurularak yapılmış, gemilerin indirme bindirme veya yükleme, boşaltma yapabileceği yer. Satıcı, ürünlerin o noktaya kadar taşınmasıyla ilgili vergi, resim ve diğer harçlarda dâhil olmak üzere tüm riziko ve giderleri üstlenir.

Eğer taraflar satıcının yükümlülükleri arasından ürünlerin ithali için ödenecek birtakım giderleri çıkarmak istiyorlarsa (KDV gibi) bunu, bu etkiyi oluşturacak kelimeler ekleyerek kesinleştirmelidirler.

### 12.5.12. Gümrük Vergileri Ödenmemiş Olarak Teslim / Delivered Duty Unpaid (DDP)

Satıcının teslim yükümlülüğü, ürünlerin ithal ülkesinde, belirlenen yerde emre hazır tutulması ile sona erer.

Satıcı, ürünlerin o noktaya kadar taşınması ve gümrük formalitelerinin yerine getirilmesi ile ilgili riziko ve giderleri üstlenmek durumundadır (İthalat için ödenmesi gereken vergi resim ve harçlar hariç).

Alıcı ürünlerin zamanında ithal için gümrükten çekilmemesinden kaynaklanan ek gider ve rizikoları üstlenmek durumundadır. Eğer taraflar satıcının gümrük formalitelerini yerine getirip bundan doğabilecek gider ve rizikoları üstlenmesini istiyorlarsa bunu, bu etkiyi oluşturacak kelimeler ekleyerek kesinleştirmelidirler.

Eğer taraflar satıcının yükümlülüklerine ürünlerin ithali için gerekli bazı giderleri eklemek istiyorlarsa (KDV gibi) bunu, bu etkiyi oluşturacak kelimeler ekleyerek kesinleştirmelidirler.

### 12.5.13. Gümrük Vergisi Ödenmiş Olarak Teslim / Delivered Duty Paid (DDP)

Satıcının teslim yükümlülüğü, ürünlerin ithal ülkesinde belirlenen yerde emre hazır tutulması ile sona erer.

Satıcı, ürünlerin o noktaya kadar taşınması, ithal gümrüğünden geçirilmesi için gerekli vergi, resim ve diğer harçlar dâhil olmak üzere riziko ve giderleri üstlenmek durumundadır. EXW kavramı satıcı için ne kadar az yükümlülük ifade ediyorsa, DDP kavramı da o kadar çok yükümlülük ifade etmektedir.

## 12.6. Dış Ticarete Ödeme

Global ürün ticareti, global ödemelerin en büyük bölümünü oluşturur. Dış ticarete satılan ürünlerin bedelleri; bir ülkenin yerel parasının serbest döviz piyasasında diğer yabancı paralara ve altına dönüşebilme özelliğini ifade eden **konvertibl** dövizlerle ödenir. Ödemeler global işlem yapan bankalar aracılığı ile yapılır.

Ürün bedelinin ödenmesini sağlayan muhtelif ödeme şekilleri vardır. Bu ödeme şekillerinin bazıları daha çok alıcının, bazıları da daha ziyade satıcının faydasına olduğunun ürün bedelinin hangi ödeme şekline göre ödeneceği taraflar arasında yapılacak pazarlık ve varılacak anlaşma sonucunda belli olur. Genellikle ürün bedeli ödemesinin sevkiyattan sonra yapılması tercih edilir. Ancak sipariş edilen ürünün üretilmesi için gerekli finansmanın oluşturulması eğer sözleşme hükümleri içinde yer alıyorsa ürün bedelinin bir kısmı veya tamamı satıcıya peşin ödenir. Bu durumda satıcıya güvenilmesi veya garanti sağlanması gerekir.

Satıcının ürünleri sevk edilir edilmez ödemenin yapılacağından emin olmak istemesine karşı alıcı da satış sözleşmesinde kararlaştırılan özellikteki ürünü belirlenen yerden süresi içinde sevk ve ürünün gümrükten çekilebilmesi için belirli vesaikin gerekli süre içinde ibraz edilmesi halinde satıcıya ödemenin yapılmasını ister.

İthalatçı işletmeler, yurt dışından temin edecekleri malzemeyi satın alacakları yabancı ihracatçı işletme ile teslim şekillerinde belirtilen şartlar ve kavramlar çerçevesinde anlaştıkları teslim şeklinin yanı sıra bir de ödeme esaslarını içeren global kabul

görmüş bir ödeme şeklinde de karara varmalıdırlar.

Ödeme şekli, ithalatçının ürün bedelini ne zaman ve ne şekilde ödeyeceğini olduğu kadar, ihracatçının ürünü sevk ettikten sonra ithalat esnasında gerekli olan evrakları ne zaman ve ne şekilde düzenleyip ithalatçıya ibraz edeceği hususlarına göre de değişiklikler arz etmektedir.

Ödeme şekilleri, yine Uluslararası Ticaret Odası'nın belirlemiş olduğu esaslar ve yayınladığı bültenlerle global kabul görmüş kavramlarla ifade edilmektedir.

### **İhracatta ödeme şekilleri:**

#### **12.6.1. Peşin Ödeme**

**Peşin ödeme (Advance Payment);** ithalatçı işletmenin, sözleşme akabinde, henüz ihracatçının ürünleri göndermesini beklemeden ürün bedelini ihracatçının hesabına banka transferi yoluyla göndermesi şeklinde işleyen bir ödeme şeklidir.

İthalatçı işletmeler, ihracatçıya çok güvendikleri ve ürünün gerçekten sağlıklı ve istenilen şekilde gönderileceğinden emin olduklarında bu ödeme şeklini kullanmalıdırlar. Bu ödeme şeklinde ihracatçı hiçbir risk üstlenmez, ithalatçı açısından ise bedeli ödenmiş olan ürünlerin satıcı tarafından gönderilmemesi veya gönderilen ürünlerin sipariş evsafına uygun olmaması veya zamanında gönderilmemesi gibi nedenlerle zarara uğrama riski vardır.

Peşin ödeme, en fazla ihracatçının faydasına olan sattığı ürünün bedelinin hemen tahsilini sağlayan ithalatçının ödememe ihtimalini ortadan kaldırır ve satıcının sermayesini uzun süre bağlı kalmaktan kurtarır. Bazı ülkeler kambiyo rejimleriyle, dövizlerin peşin olarak transferini ve ihracatın gerçekleşmemesi dolayısıyla dövizlerin geri iadesini özel kayıtlamalara tabi tutmuştur. Ürün bedeli peşin ödendiği için alıcıya (ithalatçı) ürün bedelinden iskonto (indirim) yapılması imkânı doğar. Diğer ödeme şekillerinde ortaya çıkan banka komisyon ve masraflarına oranla düşük maliyet oluşturur.

Satıcının / ihracatçının ürün bedelini peşin almasına rağmen ürünleri göndermemesi riski daima mevcuttur. Bu sebeple kesinlikle karşılıklı güvене dayalı bir ödeme şeklidir.

#### **12.6.2. Karşılıklı Ticaret**

Karşılıklı ticaret, ürünün ürün ile değişimidir. Bu kapsamda:

**a. Özel Takas:** Mal ve / veya hizmet ihraç ve ithalinde tarafların aynı gerçek ve tüzel kişiler olması halinde mal ve / veya hizmet ihraç ve ithali bedelleri herhangi bir para hareketi söz konusu olmaksızın kısmen veya tamamen takas (mahsup) edilebilen bir ödeme şeklidir.

**b. Bağlı Muamele:** İthal edilen mal, hizmet ve teknoloji bedellerinin, mal, hizmet ve teknoloji ihracı ile karşılandığı, ithal ve ihraç fazlalığının döviz olarak ödendiği veya tahsil edildiği ödeme şeklidir.

#### **12.6.3. Ürün Karşılığı Ödeme**

Açık hesap olarak da ifade edilen ürün karşılığı ödeme, ihracatçının ürünleri, ithalatçıya, ürün bedelini tahsil etmeden göndermesidir. Ürün mukabili ödeme şeklinde ihracatçı ürünlere ve bunları tevsik eden vesaiki herhangi bir ödeme talimatı olmaksızın alıcıya göndermekte, ithalatçı da ürünü çektikten bir müddet sonra ürün bedelini ödemektedir. Burada taraflar arasında güven unsurunun çok güçlü olması gerekiyor.

Vesaiki teslim alan ithalatçı, ürünleri gümrükten çeker, satıcı ile aralarındaki mutabakata göre tespit olunan süre içinde ürün bedelini öder. İthalatçı ürünleri aldığı halde ödemeyi yapmayabilir.

Açık hesap yoluyla ödeme, ihracatçının ürün bedeline ilişkin hiçbir tahsilât yapmadan ürünleri ithalatçıya göndermesi ve ithalatçının da ürünler ülkesine geldikten sonra gümrükleme işlemlerinin ardından belirlenen vade tarihinde ürün bedelini ihracatçı emrine banka transferiyle göndermesi esası üzerine kurulu ödeme şeklidir.

Peşin ödemenin tam tersi niteliğinde düşünülebilecek olan bu ödeme şekli, ithalatçılar açısından avantajlı olmakla birlikte, ihracatçılar açısından büyük bir risk taşımaktadır. İthalatçı işletmeler, açık hesap-ürün mukabili- ithalat yaparken mutlaka yurt dışındaki ihracatçı işletmelerden, peşin ödemede olduğu gibi ithalat gümrükleme işlemlerinde kendilerine lazım olan bütün belgelerin mutlaka ürünle birlikte gönderilmesini talep etmelidirler.

#### **12.6.4. Vesika Karşılığı Ödeme**

Vesikalı tahsilât, ihracatçı ürünü gönderdikten sonra ithalatçının ülkesindeki bir yetkili aracı bankaya başvurarak söz konusu bankaya sevk evrakı yolladığı ve bu evrakın ithalat bedelinin ödenmesinden sonra ithalatçıya teslimi konusunda talimat verdiği ödeme şeklidir. **Vesika;** ticarete kullanılan konşimento, poliçe, konsolosluk faturası, uzman raporu gibi belgelerdir. **Vesika karşılığı kabul;** ithalatçının ürünleri alabilmesi için gerekli evrakların ancak ihracatçı tarafından keşide edilen poliçelerin kabulü karşılığında teslimidir.

**Vesika karşılığı ödeme;** ithalatçının, bir dış ülkeden yollanan herhangi bir mala ilişkin belgeleri alabilmesi için ihracatçının talimat verdiği bankaya ürün bedelini ödemesidir. Bu, ihracatçının ürün bedelini beklemeden yüklemeyi gerçekleştirerek kıymetli evrak hükmündeki belgeleri banka kanalıyla ve bir ödeme talimatıyla ithalatçının bankasına göndermesidir. İthalatçının da gümrükleme işlemi için kendisine gerekli olan evrakları kendi bankasından ürün bedelini ödeyerek alıp gümrüğe gelen ürününü çekmesi şeklinde işleyen bir ödeme şeklidir.

Alıcı ile satıcı arasında varılan mutabakata göre ürünler sevk edildikten sonra, ihracatçının, bankası vasıtasıyla tahsile gönderdiği vesaiki muhabir banka, ürün bedelini tahsil etmeden ithalatçıya teslim etmiyor ise de sevk edilen ürünlerin ithalatçı tarafından müracaatta bulunulmayıp gümrükten çekilmemesi durumunda ürünlerin ithal edilmemesi riskini taşır.

Vesika karşılığı ödeme, birbirlerini çok iyi tanıyan ihracatçı ve ithalatçı işletmeler tarafından, akreditifli işlemlerde ortaya çıkan

banka komisyonları ile masraflardan kaçınmak amacıyla tercih edilmektedir.

### 12.6.5. Kabul Kredili Ödeme

Kabul kredili ödeme, ürün bedeli belli bir vadede ödenmesi taahhüt edilmekte ve bu ödemeye bir poliçe vasıta olmaktadır.

“Kabul kredili vesaik mukabili” ödeme, ürünlerin alıcıya gönderilmesinden sonra bankanın ürün bedelini tahsil etmesi yerine, poliçeyi alıcıya kabul ettirdikten veya bu kabule kendisi de aval verdikten sonra vesaikin alıcıya teslim edildiği ve poliçe vadesinde ürün bedelinin ihracatçıya ödendiği ödeme şeklidir.

“Kabul kredili mal mukabili” işlemde ithalatçı önce ürünü çekmekte, sonra belirlenen sürede ürün bedelini ödemektedir. Bu işlemde süre açısından ithalatçıya ikinci bir finansman kolaylığı sağlar.

### 12.6.6. Akreditifli Ödeme

Akreditif, bir bankanın şarta bağlı ödeme garantisidir ve akreditif bankanın ödemeyi taahhüt ettiği bir kredi mektubudur.

**Akreditifli ödeme (Letter of Credit);** ithalatçının talebi üzerine ithalatçının ülkesindeki bir bankanın, gerekli şartların yerine getirilmesi durumunda (ki bu şartlar genellikle yükleme evraklarının bankaya ibrazıdır) ihracatçıya ürün bedelinin kendi ülkesinde tespit edeceği bir banka kanalıyla ödeneceği garantisinin verilmesi şeklinde tanımlanabilir. Alıcı ve satıcı aracı bankaları vasıtasıyla istenilen nitelikte ve uygun şartlarda anlaşmalarını gerçekleştirmek için bu ödeme şeklini kullanırlar. Uygun vesaik ibraz edildiği zaman satıcı parasını alacağını, alıcı da istenilen nitelikte ürüne kavuşacağını bilmektedir.

Akreditif, şarta bağlı bir ödeme garantisi olup, işleyişinde dört taraf bulunmaktadır: 1. Amir (ithalatçı), 2. Amir Banka (ithalatçının bankası), 3. Lehtar (ihracatçı), 4. Lehtar Banka (ihracatçının bankası).

Akreditif bankanın ödeme taahhüdü ile satış bedelinin ödenmesini teminat altına alması ve finansman kolaylığı sağlaması itibarıyla en fazla ihracatçıya faydalı bir ödeme şeklidir. Alıcı ve satıcı arasındaki anlaşmazlıkları en aza indirmesi dolayısıyla dış ticarete yaygın olarak kullanılmaktadır. Diğer taraftan alıcı ve satıcı açısından yüksek güvence sağlayan ve ticaret yapanların şahsi itibarları yerine bankaların taahhüdünün ön plana çıktığı bir ödeme şeklidir.

İhraç edilen ürünlerin bedelleri genelde akreditif denilen kredi mektupları aracılığıyla yapılır. İthalatçı işletme, kendi bankasına emir vererek, almayı kararlaştırdığı ürünün karşılığını, ihraç eden işletmenin bankasına bir ödemeyi taahhüt ettiğini bildirir. Bu taahhüdün yapıldığı belgeye "**akreditif**" veya "**kredi mektubu**" denir. İhracatçı işletme ürünü ihraç ettikten sonra, ödemenin yapılacağını garanti etmiş olur. Kredi mektubunda, ihraç / ithal edilecek ürün özellik ve diğer şartlar esasa bağlanabilir.

İhracatçı, ürünü ihraç ettikten sonra, akreditifte belirtilen hususları yerine getirdiğini kendi bankasına belgeler. Banka bunları ithalatçının bankasına ulaştırır. Bu şekilde uyuşma sağlandıktan sonra kredi mektubunda yazılı karşılık satıcının bankasına transfer edilerek ödeme gerçekleştirilir.

Global faaliyetler yürütülürken yalnızca akreditifle ödeme seçeneğinin belirlenmesi ile yetinmemek gerekir, aynı zamanda en uygun akreditif şeklini de seçmek gerekir.

#### Akreditif türleri:

**1. Gayri Kabili Rücu (Dönülemez) Akreditif:** Amir bankanın akreditif şartlarına uygun vesaikin akreditif şartlarına uygun zaman ve şekilde yapılmasını taahhüt etmektedir.

**2. Kabili Rücu (Dönülebilir) Akreditif:** Amir banka, herhangi bir anda akreditif şartlarını değiştirebilir ve tarafların bu değişiklik sebebiyle önceden haberdar olmaları gerekmez. Bu değişiklik uygun vesaiklerin bankaya ibrazından sonra yapılırsa geçerli olmaz.

**3. Vesaik İbrazında Ödemeli Akreditif:** Akreditif şartlarına uygun vesaikin yine akreditif süresi içerisinde ihracatçı tarafından lehtar bankaya ibrazı halinde ödemenin yapılacağı akreditif çeşididir. Bu durumda, vesaikin şartlara uygunluğunu tespit eden muhabir bankaya ödenen tutar amir bankadan talep edilir

**4. Devredilebilir Akreditif:** Akreditif şartları içerisinde o akreditifin devredilebilir olduğu yazılı ise lehtar kendine ait hak ve yükümlülükleri bir veya birkaç lehtara devredebilir.

#### On İkinci Bölüm Değerlendirme Soruları

1. İhracat işlemleri nasıl başlar ve yürütülür?
2. İhracatta teklif hazırlama nedir?
3. İhracatta satış sözleşmesi nedir?
4. İhracat için gerekli genel belgeler nelerdir?
5. Serbest (Özellik Arz Etmeyen) İhracat nedir?
6. Kayda Bağlı ve Kredili İhracat nedir?
7. Konsinye İhracat ve Transit Ticaret nedir?
8. Bedelsiz İhracat ve Takas Yoluyla Yapılacak İhracat nedir?
9. Ticari Kiralama Yoluyla Yapılan İhracat nedir?
10. İthal Edilmiş Malların İhracı ve Serbest Bölgelere Yapılacak İhracat nedir?
11. İhracata yardımcı kuruluşlar hangileridir?
12. İhracatta teslim şekilleri nelerdir?
13. Dış ticarete peşin ve vesika karşılığı ödeme nedir?
14. Dış ticarete kabul kredili ödeme ve akreditifli ödeme nedir?

## 13. İŞ AHLAKI

İş, birçok sosyal etkileşim sürecinde paydaşları etkileyen mesleki faaliyetlerdir ve genel ahlak içinde kendine özgü kodları vardır.

### 13.1. Ahlak Kavramı ve Gelişimi

Toplumun oluşum, gelişim ve huzurlu yaşamında o toplumu oluşturan insanlar arasında uygulanan dinî, ahlaki, gelenek, görenek, örf, adet, hukuk kuralları ve insan hakları toplum hayatını düzenleyen temel kurallardır.

#### Toplum hayatını düzenleyen kurallar:

**1. Dinî Kurallar:** Din, ibadet, itaat, iman, amel, takva, ahlak, tevhit konusu olarak insanlara Allah tarafından peygamberler ile teklif olunan hak ve hakikat kanunlarıdır. İnsana dünya ve ahiret saadetini gösteren, Allah ile kul arasında, insanın insanla ve toplumla ilişki kuralları içeren dini kurallar toplum hayatını düzenler. Din, insanın, kâinatın, dünyanın yaratılış gayesini belirler, dua ile kişiyi ruhi huzura kavuşturur, kişi ve toplumun devamlılığını sağlayacak sorumluluğunu belirleyerek ilişkileri düzenler.

**2. Ahlak Kuralları:** Toplumda iyi ve kötü diye nitelenen değer yargılarına göre yapılması ve yapılmaması gereken davranışlara ilişkin insan hayatını düzenleyen, sürekliliği olan kurallardır. İnsan davranışlarını iyi veya kötü diye nitelleyen ahlak kuralları din kuralları ile iç içedir ve bazı din kuralları aynı zamanda ahlak kuralı olarak toplum hayatını düzenler.

**3. Gelenek ve Görenek Kuralları:** Toplum hayatında kuşaktan kuşağa geçen, yaptırım gücü olan ve toplum üyeleri arasında manevi bağları güçlendiren her çeşit kültür değeri, alışkanlık, töre, bilgi ve davranıştır. Görenek, bir toplumda var olan, uyulması gereken saygı, nezaket ve incelik kurallarıdır. Kişiler karşılaştıklarında nasıl davranmaları gerektiğini belirleyen; konuşma, yeme, içme, giyim, bayram ve düğünlerde nasıl davranılacağını belirleyen kurallar olarak toplum hayatını düzenler.

**4. Örf ve Âdetler:** Belirli alışkanlıkla yapılan davranış şekillerinin toplumda yerleşmesi, tekrarlanma zorunluluğu inancının yaygınlaşmasıyla toplumsal değerler olan örf ve âdet kuralları oluşur. **Örf;** yasaklarla belirlenmeyen halkın kendiliğinden uyduğu gelenektir. **Âdet (töre)** ise bir topluluk içinde öteden beri uygulanan ve tekrar ile alışkanlık hâline gelen kuraldır.

**5. Hukuk Kuralları:** Kişilerin toplumla, birbirleriyle, devletle ilişkilerini, haklarını, yükümlülüklerini düzenleyen ve uyulması kamu gücüyle sağlanan kurallardır. Kanunsuz suç ve ceza olmaz kuralıyla, toplum hayatını düzenler.

**6. İnsan Hakları:** Tüm insanların sahip olduğu temel hak ve hürriyetler, insanın insan olarak dünyaya gelişi ile birlikte elde ettiği haklardır. **Temel insan hakları;** (1) Hayat hakkı, (2) Sağlık hakkı, (3) Eğitim hakkı, (4) Mülk edinme hakkı, (5) Seyahat hakkı, (6) İletişim hakkı, (7) Kanun önünde kendini savunma hakkı, (8) Hak arama hakkı, (9) Seçme ve seçilme hakkı, (10) Özel hayatın gizliliği hakkı ve (11) Devlet hizmetlerinden eşit faydalanma hakkı. Bu haklar, insanların geliştirdiği ve demokratik devlette uygulanması zorunlu evrensel değerlerdir. Bir devletin insan haklarını kabulü o devletin gelişmişlik düzeyini gösterir.

Ahlak, Arapça kökenli, huy, seciye, mizaç, tabiat, yaratılış ve karakter gibi manaya gelen hulk kelimesinin çoğulu, etik (Ethics) ise Latince kökenli felsefenin bir alt dalı olan disiplin, dilimize ahlak veya ahlak bilimi olarak girmiştir.

Batı'da Almanca moral, Fransızca morale, İngilizce morals olarak kullanılan ahlaka daha çok geleneklerle ve kültürle ilgili bir anlam yüklenirken; ahlakın Yunancadaki etik şeklindeki kullanımı daha çok felsefi bir içerik taşır. Ahlak sözcüğü, etik ve moral diye isimlendirilen ve birbirinden farklı iki içeriği birlikte tanımlar. **Etik;** doğru ve yanlış fiilin teorisi, **ahlak** ise onun pratiğe dönüşmüş hali gibidir. Etik, felsefenin bir dalıdır; kişilerin sergilediği davranışların hangileri doğru, hangileri yanlış gibi ahlaki soru ve sorunlar üzerine akıl yürütür. Ahlak için tek bir tanım yoktur.

**Ahlak;** toplumda iyi ve kötü diye nitelenen değer yargılarına göre yapılması veya yapılmaması gereken davranışlara ilişkin kurallardır. İnsanların ruh ve benliklerinde yerleşik olan, doğuştan veya sonradan kazanılan iyi-kötü, güzel-çirkin eğilimler, davranışlar ve hareketlerdir. İnsanın toplum içindeki davranışını ve birbiriyle ilişkilerini düzenlemek için başvurulan kaidelerdir. Kişide devamlılık oluşturan, meleke haline gelen, terki mümkün olmayan huylardır. Ahlakın temeli edep ve hayâdır. **Hayâ;** utanma (hicap), sıkılma, kişinin yaptığı bir işten utanç duyarak vazgeçmesi, **edep** ise toplumdaki töreye uygun davranıştır.

Ahlak kavramı, dinî, seküler ve felsefi topluluklarca, insanların subjektif olarak çeşitli davranışlarının yanlış veya doğruluğunu belirleyen bir hüküm ve kurallar sistemi ve / veya inancı için kullanılır. Tüm dinler önce ahlak der. Toplum, ahlak üzerine inşa edilir. Manevi nitelikteki ahlaki kurullar, insanın kendi iç âleminde tutarlı olmasını hedefleyen, beden ve ruh bütünlüğünü sağlayarak, toplumun birlikte yaşama kültürünü geliştirir. Övülen huyları kazanmak ve yerileni terk etmeyi gerektiren ahlak, tek bir kişi veya topluluğa özgü olmayıp farklı isimlerle de olsa tüm toplumlarda vardır.

Ahlak, toplumla birlikte bir anlam taşır ve inanç, adet, gelenek, düşünce farklılıkları türlü ahlak kavramlarını ortaya çıkarır.

#### Ahlak kavramının çeşitleri:

**1. Nesnel (sosyal / toplumsal) ahlak:** İnsanların birbirleriyle ve toplumla olan ilişkilerini düzenleyen, insanın diğer insanlara karşı görevlerini belirleyen manevi kurallardır. Kalbî, manevi ve onun dışı yansıması ile fiile dönüşen sosyal davranıştır.

**2. Öznel (kişisel) ahlak:** Kişinin kendi iç dünyası ile ilgili, davranışları hakkında iyi veya kötü şeklindeki değer yargılarıdır.

**3. Göreceli ahlak:** Her coğrafi bölge ve hayat şekline göre değişim gösteren, yadırganmadan o toplumca kabul gören ahlak.

Birbiriyle etkileşimli çok bileşenlerden oluşan sosyal olayları inceleyen sosyal bilimlerin konusu, insanlar arası ilişkiler, gruplar içinde oluşan insan etkinliğidir. 19. yy "toplumun özgün bilimi" sosyoloji için kullanılırken şimdi ise ahlak, işletme, iktisat, antropoloji, arkeoloji, coğrafya dil bilimi, müzik, siyaset, psikoloji ve tarihi içeren birçok akademik alanı kapsıyor.

**. Ahlak bilimi:** İyi, kötü, doğru, yanlışın ne olduğunu inceleyen, ahlaki davranış kuralı koyan, neyin yapılması ve hangi davranışın iyi olduğunu gösteren sosyal bir bilimdir. Kalbî, manevi ve onu dışı yansıtan, fiile dönüşen sosyal davranış bilimidir.

**. Ahlak felsefesi (moral philosophy):** İnsan hayatının ahlaki boyutu ile ilgilenen, ahlaki hüküm, değer, kural ve yargıları inceleyen, normatif (kural koyucu) olarak; iyi, kötü, yapılması veya yapılmaması gerekeni belirten felsefe dalıdır. Kişinin iyiyeye

yönelmesi, fazilet, iç muhasebe, hür iradeyle ahlaki kurallara uyma ve davranış geliştirme ahlaki felsefenin temelini oluşturur.

Toplum içerisinde düzeni sağlayan yazılı kurallar hukuku ifade ederken, ahlak, toplumun inancı, kültürü ile iç içe olan ve kişiye vicdani sorumluluklar yükleyen yazılı olmayan kurallardır.

### **Ahlak ve hukuk kuralları arasındaki farklar:**

1. Ahlak kuralları yazılı olmayan kurallar, hukuk kuralları ise yazılıdır.
2. Ahlak kuralları dağınık, organize olmamış nitelikte, hukuk kuralları ise toplu ve sistemlidir.
3. Ahlakın asıl yaptırımı vicdandır, hukukun ise devlet gücü ile uygulanan zorlayıcı yaptırımlardır.
4. Ahlak, yasakçıyı insanın vicdanına koyar, hukuk kuralları ise insanın dış âlemine koyar.

Evrensel ahlâkın normlarında en temel ilke; bir kişiyi, kurumu, zümreyi öcelemeden veya ötelemeden bir kamu düzeni inşa etmektir. Toplumda güzel ahlâkının yaygınlaşmasında; ebeveynler, eğitimciler, din görevlileri ve kanaat önderlerinin yanı sıra, kamu yöneticilerinin örnek davranışlar sergilemesi büyük önem arz etmektedir.

### **13.2. Ahlakın Kaynakları**

Geçmişten günümüze gelen görüşler; ahlak kurallarının ne olduğu, kaynağının neye dayandığı, kişiden kişiye ve toplumdaki topluma değişmiştir. Bilim insanlarının bazıları ahlakın temelini din, kimileri akıl, bir kısmı da insan tabiatı olduğunu söylemişler.

#### **Ahlakın kaynağı konusunda üç temel tez / görüş:**

**1. Ahlakı insanın hem yaratılışı, tabiatı veya fitrat kanunları anlamında hem de peygamberler aracılığıyla gönderilen vahiy kaynaklı kurallar anlamında kabul eden dinlerin tezleridir.**

**2. Ahlakı akıl referanslı ele alan, onu hem bir metafizik hem de pratik insani gerçek olarak gören felsefi doktrinlerin tezleridir.**

**3. Ahlakın topluma dönük yönü üzerine geliştirilen antropolojik ve sosyolojik teorilerdir.**

Doğu toplumlarında ahlakın çelişkisiz temel kaynağı din ve dinin fitrata uygun geliştirdiği vicdandır. Kaynağı din olmayan, insanlar tarafından konmuş ahlak kuralları, onun sosyal ve manevi yaptırım etkisini azaltır, kutsal değerlerden uzaklaştırır, insanı bencilleştirerek yozlaştırır. Dini manada ahlak, bir toplumda kabul edilen İlahî kaynaklı belli kurallar topluluğunu ifade ederken; felsefenin bir dalı olarak etik ise ahlaki kavramların çözümlenmesi için rasyonel, mantıkî ve teorik temelleri bulmaya çalışır.

Ahlakın farklı kaynaklarıyla birlikte onu besleyen ve geliştiren kaynaklar çeşitli şekillerde ifade edilmektedir.

#### **Ahlakın temel kaynakları:**

**1. Din:** İbadet, itaat, iman, takva, ahlak, tevhit, teslim gibi anlamları ihtiva eden, kaideleri Allah tarafından belirlenen ve peygamberler vasıtasıyla insanlara tebliğ edilen, insana dünya ve ahirette saadet yollarını göstermesiyle ahlaka kaynaklık eder.

**2. Örf ve Âdet:** Belirli alışkanlıkla yapılan davranış şekillerinin toplumda yerleşmesi, tekrarlanma zorunluluğu inancının yaygınlaşmasıyla toplumsal değerler olan örf ve âdet kuralları oluşur.

**3. Gelenek ve Görenek:** Toplum hayatında kuşaktan kuşağa geçen, yaptırım gücü olan ve toplum üyeleri arasında manevi bağları güçlendiren her çeşit kültür değeri, alışkanlık, töre, görgü, bilgi, davranış, anane olarak ifade edilir ve ahlaka kaynak olur.

**4. Felsefi Kaynaklar:** Felsefeciler, insanlar için neyin iyi veya kötü olduğunu her zaman tartışmışlar. Aristoteles, (MÖ 367–MÖ 347), Zenon (MÖ 490-430), Epiküres (MÖ 341-270) gibi eski Yunan felsefecileri kendilerine göre iyiyi kötüyü, fazileti yorumlamışlar. Sokrates (MÖ 469-399), Platon (MÖ 427-347), Farabi (870- 950), B. Spinoza (1632-1677) ve E. Kant (1724-1804) gibi felsefeciler evrensel ahlaka inanır, ama kaynağı insanın dışında ve kendi bağımsız kuralları olduğu görüşündeler.

**Sokrat;** ahlakın kaynağının bilgi olduğunu ve insan aklıyla bunu bulabileceğini ifade eder. **Platon;** birisi yaşanılan evren, diğeri idealler dünyası olan ebedi iki evrenin olduğunu, bunlar görünmez ancak kavranabilir olduğunu söyler. **Farabi**'ye göre evrende tek gerçeklik Allah'tır ve en yüksek mutluluğu veren bilgi de Allah bilgisidir. Evrenin temel kanunları Allah'ın yarattığı kanunlardır. **Spinoza;** Allah-evren-insan ayrımının olmadığını, bunlar birdir, aynıdır diyerek Panteist (evrenin Allah olduğu) bir görüşüyle insanlar, kendisinin parçası olduğu tabiat düzeni anlayarak ve bu bilgiye dayanarak ahlaki şekilde davranmalı der. **Kant** ise iyi niyete dayanan ve sorumluluk duygusundan kaynaklanan her fiilin sonucu ne olursa olsun ahlaki olduğunu savunur.

#### **Felsefecilerin ahlakın kaynağıyla ilgili yaklaşımları:**

**1. Haz Ahlakı:** Ahlakî faaliyetin değeri, fiilin sonucunda oluşan hazdan gelmektedir. **Hedonizm;** hazzın mutlak manada iyi olduğu, insan fiillerinin nihai anlamda haz sağlayacak şekilde planlanması gerektiği, sürekli haz verene yönelmenin en uygun davranış olduğu felsefesidir. **Hedonist** ise aşırı derecede zevk veren şeylere odaklanan ve “zevk” ve “hazzı” kendine özgü bir iyilik olarak kabul eden, hayatın anlamını “kişisel faydacılık” ve her şeyden haz almaya felsefi fikir kabul eden kişidir. Hazcılar, haz duygusunu farklı derecelerde ve kişiye bağlı gördükleri için evrensel ahlaki reddederler. İki temsilcisinden **Aristippos**'a göre haz sağlayan şey iyidir, acı veren şey de kötüdür der, **Epiküros**'a göre ise haz, tüm insanların hedeflediği ve yöneldiği hedeftir.

**2. Fayda Ahlakı:** Kişiye fayda sağlayan şeyler iyi, fayda sağlamayanlar ise kötüdür. Bu anlayış, ahlaki fiilin sonucuna değer verir, onun vereceği sonuca bağlar, faydayı ve başarıyı iyinin kriteri sayar ve evrensel ahlak kanunu kabul etmez.

**3. Bencillik Ahlakı:** Bencillik, kişinin kendi kişiliğine ve çıkarlarına düşkünlük göstermesidir. Kişinin tüm fiillerinin ben sevgisiyle belirlendiğini, ahlaklı olmanın da kendini koruma güdüsünün dışı yansıması olduğunu ileri sürer. Öncüsü **Hobbes**'e göre insanı yönlendiren ve harekete geçiren iki saikten biri ben sevgisi diğeri ise kendini korumadır. Evrensel ahlaki kabul etmez.

**4. Anarşizm:** Hukuk kuralları gibi ahlaki kuralları da insanın hürriyetini kısıtlayan kurullar olarak görür. Bu kurullar olmadan, insanın kendini daha iyi ortaya koyabileceği ve iyi bir hayat yaşayacağı görüşündedir, önemli olan kişilerin hak ve hürriyetleridir. İki tipik temsilcisinden **Proudhon;** insanların tabii durumlarının yapay kurullarla zorlanmaması gerektiği ve baskıcı kurumların kaldırılışı insanı mutlu edeceğini söyler. **Stürner** ise insanın kendisi dışında hiçbir şeye ve kimseye karşı

sorumlu olmadığı ve iyi de kötünün kişi için anlamı olmadığı, insan fiillerini haklı çıkaran kendi kişilik gücü olduğunu savunur.

**5. Nihilizm:** Mevcut olan görüşlere, değerlere ve düzene karşı hiçbir kaide tanımayan felsefi yaklaşımdır. Bu akımın tipik temsilcisi **Nietzsche**; köle ahlakı olarak nitelediği geleneksel ahlak anlayışına karşı çıkararak, ahlak dışı bir öğretiyi kurmaya çalışmıştır. Ona göre hayatın temel sebebi güçlü olma isteğidir. Mutluluğu hazda değil, güçlü olmada görür.

**6. Öz Ahlakı:** Sartre'ın temsilciliğini yaptığı bu anlayışta insan, değerlerini kendisi oluşturur ve yolunu kendisi seçer. Genel bir ahlaki değer ve dünyada insana yol gösterecek bir işaret olmadığını söyler. İnsanın bu noktada hür olduğunu, kendi kararını kendisi vereceğini, kendi özünü kendi belirleyeceğini ve sorumluluklarına katlanacağını ifade eder.

Ahlak, beslendiği kaynaklara bağlı olarak farklılıklar gösterecektir. Asya ve Avrupa toplumlarının ahlaki değer yargıları karşılaştırmalı olarak ortaya konmalıdır. Bilim, sanat ve teknolojik açıdan medeniyetler birbirini etkiledikleri gibi ahlaki açıdan da etkilenmişlerdir. Alman tarihçi J. Gustav Droysen, Yunan kültürünün Akdeniz Bölgesi ve Ön Asya da Doğu kültürleri ile karışıp kaynaşmasıyla şekillenen evrensel bir kültür olarak Helenizm'den bahsetmiş. Emevîler, İslâm Dinini, İspanya'dan Avrupa'ya taşıyarak Fas, Kurtuba ve Gımata'da kurdukları üniversiteler bilim ve teknoloji ile Hristiyanlık âlemini uyandırmış. Medeniyetlerin insanlığın ortak geliştirdiği ürünleri etkileşimle alarak gelişmelerine temel yapmışlardır.

### 13.3. Evrensel Ahlak İlkeleri ve Gelişimi

Ahlakın evrensel olmasını isteyen felsefeciler olduğu gibi ona karşı çıkan, kabul etmeyen Jean Paul Sartre, Friedrich Nietzsche gibi felsefeciler var. Kişinin haz alması, faydacı ve bencil olması onu mutlu edeceğine inanan felsefeciler evrensel ahlakı kabul etmezler. Felsefeci, **Epikuros** hayatın gayesini en yüksek hazza erişmek olarak görür. **Stuart Mill**; insan mutluluğunu sağlayan şeyin ondan insanın faydalanması olduğu, **Hobbes** ise ahlakta hâkim olan şey kişinin çıkarı olması fikrine sahiptir.

Bazı felsefeciler ise "**hak kuvvettedir**" diyerek ayrı bir ahlak anlayışı ileri sürmüşler. Alman filozof **Nietzsche**'e (1844-1900) göre toplumda halk ve seçkinler olarak iki tür toplumsal sınıfın varlığını kabul eder, halk, sürü durumundadır ve mevcut din ve ahlak kuralları halk için yeterlidir. Hristiyanlığa düşmandır, ona nefretle bakar ve bu ahlakın yerine deha, güç ahlakını koymak gerektiğini savunur. Bu yeni ahlaki değerleri, seçkin sınıftan yetişecek üst insanlarca üretilecek fikrindedir. **Bergson** ise akla dayanan topluma ait ahlak ve sezgiye dayanan evrensel ahlak diye iki tür ahlaktan söz eder.

Felsefecilerin ahlaka bakışları, bütün tarihî süreçte incelendiğinde sorunlu olduğu, fakat buna inanan ve yolunda giden bir grup insan tarafından uygulandığı görülür. Felsefe, Hz. Âdem'den bugüne kadar tarihî seyri içerisinde "Necisin, nereden geliyorsun, nereye gidiyorsun?" sorularına cevap arama sürecinde günümüz insanına ve bütün insanlığı kucaklayan, zamana göre değişmeyen doğruları sunarak huzur verecek, ortak ahlaki kuralları geliştiremedi.

İnsanları Yararıdan bağımsız gören, ona göre prensler ortaya koyan felsefi ahlak anlayışı insanı ve toplumu mutlu edemedi. Bütün insanları iki dünyada mutlu edecek ahlak kodları sadece insanların ortaya koyduğu fikirlerle değil, insanı yoktan yaratan, ona sayısız duygu ve kuvveler veren Allah tarafından belirlenmelidir. İşte bu ahlak kodları evrensel şekilde dinlerin sonuncusu İslam ve onun kitabı Kur'an'da bulunur. Bu ilkeleri insan fitratına uygun olduğu için evrensel ahlaka temel teşkil etmektedir.

### İlahi Dinlerin belirlediği ahlak ilkeleri:

1. Hiçbir cana kıymamak (öldürmemek).
2. Yalan söylememek, adaletli ve hoşgörülü olmak.
3. Muhtaç olanlara yardım etmek ve merhametli olmak.
4. Hak yememek, hırsızlık yapmamak, mülkiyet hakkına ve alın terine saygılı olmak.
5. Ana-babaya itaat, küçüklere sevgi ve büyüklere saygılı olmak.
6. Dürüst, çalışkan, sabırlı, affedici, mütevazı ve kanaatkâr olmak.
7. İffetli, namuslu olmak, kibirlenmemek ve insanları aşağılamamak.
8. Kişi ve toplumu kamplaştırıp ayrıştıran nefret dilinden uzak durmak.

Herkes için geçerli ahlaki kodlar benimsemesiz ise dünyanın içinde bulunduğu durum daha da vahim olur ve yaşanmaz hale gelir. İnsanı dinî değerlerinden uzaklaştıran ahlak teorileri Avrupa ve onları taklit edenler üzerinde etkisi hâlâ sürmektedir. Dine uzak felsefenin insana verdiği, ferdiyetçilik, insanın kendi kendine yeterli olduğu düşüncesi tüm insanlığa zarar vermektedir.

Felsefi ahlak anlayışı etkisinde kalan, sınır tanımadan herkesin her istediğini yapabilmesini isteyen, faydacı ve zevk ahlakına uyan kişi, kendine ve başkalarına da zarar verir. **Evrensel ahlakın temeli**; "kendine yapılmasını istemediğin bir davranışı, başkalarına yapma" anlayışıdır. **Ernest Hawingway**: "Bir şeyi yaptıktan sonra kendini iyi hissediyorsan o davranışın ahlakidir, şayet kendini iyi hissetmiyorsan gayr-i ahlakidir" diyerek evrensel ahlaka katkı sunmuştur. Dünyada genel kabul gören ahlaki prensipler gelişmektedir. Gelecekte, dini ve müspet hareketi esas alan daha çok prensipte anlaşılması beklenmektedir.

### Evrensel ahlak ilkeleri:

1. **Saygı:** İnsanın çevresine saygı göstermesi, başkasının fiziki, ruhi sağlığını bozacak davranışlardan uzak durulmasıdır.
2. **Güvenilirlik:** Her bakımdan doğru, dürüst, güvenilecek bir insan olmayı ve başkalarına da güvenmeyi esas almaktadır.
3. **Sorumluluk:** İnsanın kendine, ailesine, çevresine, arkadaşına, işyerine karşı görevlerini yerine getirmesidir.
4. **Adil olmak:** Kişinin, diğerlerine karşı adaletli olmayı, herkese eşit şartlarda muameleyi ve hukukun üstünlüğünü kabuldür.
5. **Şefkatli olmak:** Esirgeme, merhamet, başkasının kederiyle ilgilenme, yardım ve sevgiye muhtaç olana karşılıksız iyiliktir. Bu beş esasta toplanan evrensel ahlak kodları zaman içinde daha da artma eğilimi gösterecektir.

### 13.4. Kişi Ahlakı ve Gelişimi

Toplumun sulh ve selameti için kişi; bir yanlış ve haksızlığa rastladığında önce eli ile güç yetiremiyorsa dili ile düzeltmeye,

engel olmaya çalışmalı, o da olmuyorsa bu adaletsizliğe onay vermemelidir.

Doğruyu, iyiyi tavsiye etmek, yanlış ve kötüden uzaklaştırmak ahlaki bir vazifedir. İnsanın kendine yapılmasını istemediği bir hareketi, başkasına yapmaması olgunluğunu gösterir. Nemelazımcılık, bana değmeyen yılan bin yaşasın, sen çalış ben yiyeyim ve ben tok olayım başkası açlıktan ölürsün gibi bencil anlayışlar kötüdür. Kişi ahlaki, kimsenin olmadığı, görmediği, duymadığı yerde, aleyhine de olsa doğru olanı yapmasıyla mükemmele ulaşır. Kişi ahlakının bazı özellikleri vardır.

#### **Kişi ahlakının temel özellikleri:**

1. Doğrunun sadece zekâdan değil, kişinin içinden geldiği ve kendisine dönmesini sağlayan ahlakıdır.
2. Karşılaştığı durumlarda doğru ve yanlış kararlar vermesi kendi vicdanına bağlıdır.
3. Belli kuralların olmadığı bazı durumlarda, kişiyi amacına ulaştıracak davranış ahlakıdır.
4. Kişi bir grupta yer aldığı için haksızlığa göz yummaz ve elde ettiği her bilgi kişiye ahlaki bir sorumluluk yükler.
5. Kişi hür oldukça kendi ahlaki standartlarını geliştirir ve kendi çabaları ile olgunlaşır.
6. Kişi yaptığı işi öncelikle ahlaki değerlere göre, sonra kanunlara göre değerlendirir.

Ahlak, bir bilinçtir, insanın iç ve dış dünyaya yansıyan fiillerini düzenler. Kişideki güzel ahlaki; dürüstlük, adalet, nezaket, incelik, zarafet, hassasiyet ifade eder, kötü ahlaki ise yalan, iftira, inhisar ve tekfir yansıtır. **Ahlak eğitimi;** sağlıklı düşünen, sorumlu davranan, duyguları oturmuş, empati yapabilen insan yetiştirmek için ahlaki davranış kurallarının ailede, örgün ve yaygın eğitimle verilip benimsetilmesidir. **Ahlaki eğitimin amacı;** kişide olgun davranış ve alışkanlık sağlayıp, üstün ahlaki gerçekleştirmek, başkasının minnetini almayan onurlu (erdemli) insan yetiştirmektir. “Beşeri eğitim, insanın doğuştan getirdiği kabiliyetleri geliştir, çirkin huy ve davranışları veraset yoluyla alır.” Râğb el-İsfahânî

#### **Ahlak eğitiminin faydaları:**

1. Bir ahlaki davranış, kalıcı bir ahlak kuralı haline gelinceye kadar, tekrar edildiğinde karakter haline gelir.
2. Kişi ve toplumu kötü ahlaktan kurtarır ve iyi ahlakla donatarak devamını sağlar.
3. Ahlak kurallarını öğretmek kişide sağlıklı, tutarlı ve dengeli bir kişilik oluşturur.
4. Her kişiyi, yetenek, ilgi ve becerileri doğrultusunda yetiştirerek hayata hazırlar.
5. İnsanları dünya ölçeğinde, duyguları oturmuş, olgun, empati yapabilen entelektüel bir yapıya kavuşturur.

İnsan faaliyetlerinin dış âlemde oluşturduğu faydalı, iyi veya kötü sonuçları ancak bir iradeden çıkıp çıkmadığına göre değerlendirilir. Kişinin topluma karşı birçok konuda ahlaki sorumlulukları vardır. **Ahlaki sorumluluk;** kişinin hür iradeleriyle bilerek ve isteyerek yaptığı fiillerden kaynaklanan iyi ve kötüyü ayırarak ederek gereğini yapma sorumluluğudur.

Toplumsal huzur için ahlak en başta gelen erdemdir. Maddenin öne çıktığı ticarete ahlak daha da önem kazanır. Tamahkâr, her şeyi para olan insanlar daha işe alım aşamasında teste tabi tutulup elenmelidir. Önceliği para olan kişi çalıştığı kuruma faydalı olmaz, çıkarı için her şeyi mubah sayar. Vicdan, ahlak ve erdemden uzak beyinler bencil ve menfaat odaklıdır.

Yerine getirilememiş iyi niyet, iyi bir davranışa yönelmiş fakat gerçekleştirilemeyen irade insanı ahlaki sorumluluktan kurtarmaz. İnsan yaptıklarını sürekli doğruluk şartlarına uydurmak ve iyi alışkanlık ahlak eğitimiyle gerçekleşir. Sorumluluk şuuru, insanı, tamamıyla başboş olmaktan kurtaran, kendi duygu ve temayüllerine hâkim ve hür kılan bir şuur olmasıyla insana yüksek bir değer katar. İnsanların toplumda buldukları konuma göre de sorumlulukları bulunmaktadır.

#### **Kişinin ahlaki sorumlulukları:**

1. İnsan aklı ve şuuru ile öncelikle kendi hareketlerini değerlendirmeli,
2. Başkalarının tutum ve davranışını vicdani ölçülere göre değerlendirmeli,
3. Kendine ve yakın çevresine karşı sorumluluklarını ne kadar yerine getirdiğine bakmalı,
4. Topluma karşı ahlaki sorumluluklarını ne ölçüde yerine getirdiğine bakmalı,
5. Kişi, kendisi için istediğini başkası için de istemesi ve kendine yapılmasını istemediğini başkasına da yapmamasıdır.

Kişinin dürüstlüğü; dünyanın bir ucundaki kelebeğin kanat çırpışıyla oluşan rüzgârın, başka bir bölgede kasırga oluşturmasını sağlayan **kelebek etkisi** yapabilir. Bu sebeple toplumda ahlak, akıl ve bilgiye dayalı kahramanlıklar teşvik edilmelidir.

#### **13.5. Sosyal Ahlak ve Değerler Eğitimi**

Bir toplumun üyesi olmanın ilk şartı, o toplumun mevcut ahlaki çerçevesini ve değerlerini kabul etmektir. Toplum, ahlak kurallarına uymayan kişiyi dışlar, kınar, ayıplar, muhatap olmaz ve o kişi ile kimse konuşmak istemez. Sosyal ahlaka uygun davranış; saygınlık, güven, iyi bir imaja sahip olma, problem çözmede yardım görme ve kabul görmeyi sağlar.

**Sosyal ahlak;** insanların toplum içindeki davranışlarını ve aralarındaki ilişkileri düzenlemek için başvurulan kurallardır. Kalbi, manevi, deruni temeli ve onun dışı yansıması ile fiile dönüşen etkinliklere konu olan sosyal davranıştır. İnsanlar arası sosyal sorumluluğu ele alır, iyi ve güzel davranışları sosyal hayata hâkim kılmak, sosyal adalet, kardeşlik, insanlık, barış, iyilik gibi değerleri gözetip gereğini yerine getirmeyi savunan, insana layık iyilik ve güzelliği kendi eliyle yapmasını hedefler.

#### **Sosyal ahlakın temel hedefleri:**

1. Sosyal ilişkilerde güven ortamı sağlamak,
2. Toplumun barış ve huzur içinde yaşamasını sağlamak,
3. İnsanın kendisine ve başkalarına saygı ile sosyal barış ve bütünleşmeyi sağlamak,
4. Kişilerin yaşadıkları toplumda sosyal sorumluluk gereği çevresine faydalı olabilmelerini sağlamak,
5. Değerler eğitimi ile insanlara güzel haslet, huy, faydalı tutum ve davranışlar kazandırmaktır.

Herkes ihtiyacı olanı vermek gerekir. “Fena bir adama 'iyisin, iyisin' desen iyileşmesi ve iyi adama 'fenasın, fenasın' desen

fenalaşması çok vuku bulur.” Kötülüğe karşı iyilikle mukabele etmek ve iyi insan olmanın da öğretilmesi gerekir. Ahlaki değerlerden mahrum toplumlarda; dünün mazlumunu, gücü eline geçirince bugünün zalimi olabiliyor. Zaman ve mekâna göre değişmeyen, sosyal hayatı düzenleyen, toplumu ayakta tutan, huzur ve güven veren temel ahlaki değerler vardır.

### **Toplumu ayakta tutan ahlaki değerler:**

1. Sevgi, saygı, hoşgörü, doğruluk, sadakat, güven, hak ve hukuka riayet ile adil olmak,
2. İyi niyet, müspet hareket, kişi zafiyetini istismar etmemek ve tüm işleri hilesiz yapmak,
3. Hata, suç ve cezanın şahsiliğine, masumiyet karinesine, zedelenmeme hakkına saygı göstermek,
4. Başkasının şerefini, itibarını zedelememek, gıybet ve iftira etmemek,
5. Sorumluluk, dayanışma, yardımlaşma ve acısı olanın acısını paylaşmak,
6. Başarıları ekibe, başarısızlığı yöneticilere vermeyi kabul etmek ve kaynakların adil dağılımını sağlayarak ideali aramaktır.

Ahlak kuralları, kişi, grup ve toplum için geçerli değer yargılarıdır. **Değer;** toplumun devamını sağlamak için üyelerinin kabul ettiği, yaşanabilir gelecek için gereken inanç, duygu, düşünce, davranış ve ahlaki kurallardır. **Değerler eğitimi** ise toplumun ortak değerleri olan din, ahlak, kültür, sanat, davranış ve kuralları eğitimle öğrenip yaşayıp, davranışa aktarmaktır.

### **Değerlerin temel özellikleri:**

1. Kişi veya toplum tarafından benimsenen birleştirici unsurlardır.
2. Toplumun manevi ve sosyal ihtiyaçlarını karşıladığına ve kişilerin iyiliği için olduğuna inanılan ölçütlerdir.
3. Kişinin bilincinde yer alan, davranışı yönlendiren ve heyecanları da ilgilendiren motivasyonlardır.

Değer oluşumu ve kişiye aktarımı okul öncesi ailede başlar. İnsanın doğuştan getirdiği özelliklerle yaşadığı toplum, değerleri oluşturur, dini inancı, karakteri, yaşadığı sosyal çevre ve aldığı eğitim değer anlayışını etkiler. İnanma, merhamet, hoşgörü, saygı ve yardımseverlik değerleri her toplumda aynı anlamı taşır. Sahtekârlık, yalancılık, haksızlık, zulüm de her yer ve zamanda olumsuzluğu ifade eder. Her toplumun kendine özgü din, ahlak, gelenek, dil, kültür, felsefe ve sanat anlayışı vardır. Kişi, bulunduğu toplumun değerlerini fark eder, kişilik oluşturmada faydalanır. Eğitim ile tutum ve davranışa dönen her değer sosyal çevrede model olarak insanlara yansıtılıp değer bilinci yüksek nesiller yetiştirilebilir.

Eğitim; kişi veya toplumun sahip olduğu kültürü, bilgiyi, inancı, beceriyi, değerleri, sanatı sonraki kuşaklara aktarma, toplumun devamını sağlayacak değerler kazandırma ve karakter gelişimine katkı sürecidir. Sorumluluk, dürüstlük, inanç, iyi vatandaş, saygı, iş birliği, hoşgörü, şeref, faydalı olma, iç disiplin, şefkat, adalet, insanlara hizmet, sebat, seçme hüriyeti, cömertlik, cesaret gibi değerler hayat boyu eğitimle nesillere aktarılarak toplum hayatında tutum ve davranışa dönüştürülmelidir.

### **Değerler ve bunlara ilişkin tutum ve davranışlar:**

1. **Adalet:** Adil olmak, zulme ve zalime karşı durmak, paylaşmak, eşit davranmak, hak ve hukuku gözetmek.
2. **Dürüstlük:** Doğru sözlü olmak, açık ve anlaşılır olmak, güvenilir olmak ve sözünde durmak.
3. **Dostluk:** Güven duymak, diğerkâmlık, sadık ve vefalı olmak, empati yapmak.
3. **Saygı:** Mütevazı olmak, başkalarına kendine davranılmasını istediği şekilde davranmak, diğer insanlara değer vermek.
4. **Sevgi:** Aile birliğini önemsemek, fedakârlık yapmak ve hoşgörülü olmak.
5. **Sorumluluk:** Kendine, ailesine, çevresine, yaşadığı yere ve ülkesine karşı görevlerini yerine getirmek.
6. **Yardımseverlik:** Cömert olmak, fedakâr olmak, merhametli olmak ve misafirperver olmak.
7. **Sabır:** Azimli olmak ve tahammül göstermek.

Bir toplumun devamının temeli kendine özgü değerlerini korumak, geliştirmek ve gelen nesle aktarmaktır. Toplumda herkesin üzerinde anlaşıldığı, gittikçe genişleyen ortak bir ahlaki değerler sistemine ihtiyaç vardır. **Toplumsal değerler;** ahlakın vazettiği, doğruluk, dürüstlük, adalet, zayıf koruma, eşitlik, hukuk ve hayat hakkına saygı gibi temel değerlerdir.

Değerler önemsiz hale gelmiş ise toplumda yozlaşma başlamıştır. Buradan insanların faaliyetlerinin ahlaki olup olmadığı da sorgulanmalıdır. **Yozlaşma;** bir şeyin gerçek özelliklerinden ayrılması, uzaklaşması, özünden kopuş, yapısında olan iyi şeyleri sonradan kaybetmesi ve bozulma halidir. **Toplumsal yozlaşma** ise toplum değerlerinden uzaklaşma, değer karmaşası, farklılaşması, çatışması, faydacılığın her şeyin önüne geçmesi ve ahlaki kurallardan uzaklaşma halidir.

Yabancı kültürlerin olumsuz etkisi ve toplumun kendi değerlerini hafife almasıyla ortaya çıkan kültür yozlaşması diğer alanlara sıçramaktadır. Toplumun ümitsizliğe kapılması, duygusuz nesil, adalet namına zulüm, sınırsız kazanıp sorumsuz harcayanların artışı, bencillik, aç gözlülük, kibir yozlaşmayı tetikler. **Yozlaşma ve anarşiden kurtulmanın çaresi;** merhamet, hürmet, emniyet, haram ve helali bilip haramdan çekilmek ve serseriliği bırakıp itaat etmektir.

### **Toplumsal yozlaşmanın nedenleri:**

1. Kamu yapısından kaynaklanan nedenler.
2. Ekonomik, siyasi ve bürokratik yapıdan kaynaklanan nedenler.
3. Toplum yapısından kaynaklanan nedenler.
4. Tarihi nedenler.

Yozlaşma, insanın ruh sağlığını bozuyor, çaresizlik duygusu, psikolojik çöküş ve sosyal ataletle sürükleyerek sosyal patlamalara sebep oluyor. **Sosyal atalet;** toplumun önemli bir kısmının gevşemesi, tembelleğe sürüklenmesi, moral çöküşü, millî heyecan kaybıyla sosyal sorunları çözmede şaşkınlık ve çaresizlik halidir.

Ahlak, güzel ve kötü olarak ikiye ayrıldığında **güzel ahlak;** edep, hayâ, tevazu, kanaatkârlık, cömertlik, diğerkâmlık, ikram ve keremdir, **kötü ahlak** ise yalan söylemek, edepten mahrum olmak, aç gözlülük, bencillik, riyakârlık, kibir ve cimriliktir.



Güzel ahlak, ilim ve edep öğrenmekle, iyi insanlarla arkadaşlık etmekle elde edilir. Kötü ahlak da kötü insanlarla, uygun olmayan yerlerde, ilim ve irfandan uzak kalmakla kazanılır. Kötülüğü ve kötülükleri azaltmanın yolu iyiliği ve iyileri çoğaltmaktır.

- “Güzel ahlak, güler yüzlülük, cömertlik, kimseyi üzmemek, genişlikte ve darlıkta insanları razı etmeye çalışmak demektir”.
- “Güzel ahlakın en azı, zorluklara göğüs germek, yaptığı iyiliklerden karşılık beklememek, bütün insanlara şefkatli olmaktır”.
- “Güzel ahlak, yaratamı düşünerek, yaratılanları hoş görmek, onların eziyetlerine sabretmektir”.
- “İyi insan, iyi ahlaklı insan demektir”, “Her şeyi, zıddı kırar. Kötü huyları, iyi huylar yok eder”.
- “Başkasında bir ayıp görünce, bunu kendinde aramak, kendinde bulursa, bundan kurtulmaya çalışmalı”.
- “Biri bizi tenkit edince, kusurumuzu söyleyince hoşlanmıyorsak, biz de başkalarını tenkit edip kusurunu söylememeliyiz”.
- “Güzel ahlak, senden kesilen akrabamı ziyaret etmek, sana vermeyene vermek, sana zulmedenı affetmektir.” Beyhaki
- “Güzel ahlak, cömertlik, bağışlayıcılık, sabır ve tahammüldür.” Hasan-ı Basri
- “Bir insan için Allah’ın en büyük ihsanı iyi ahlakıdır.” Heinrich Heine
- “Her binanın bir temeli var, İslâm binasının temeli de güzel ahlakıdır.” İbn-i Abbas
- “Rızık hazineleri, ahlak güzelliğindedir.” Yahya bin Muaz
- “En büyük şeref, güzel ahlakıdır.”, “Ahlaksızlara ilim öğretmek, kaplana kanat takmak gibidir.” Hz. Ali
- “İnsanın iyisi, ruhunun yeteneklerini mükemmellik ve doğru ahlakla uyum içinde, sürekli fiile döken kişidir.” Aristo
- “İnsanlar, görünüşleri ile karşılanır, bilgileri ile ağırlanırlar ve ahlakları ile de uğurlanırlar.” Mevlâna Celaleddin-i Rumi

### **Güzel ahlak örnekleri:**

1. Yalan söylememek, adil, dürüst, güvenilir olmak, anne babaya lâykıyla iyilikte bulunmak, akrabayı ziyaret.
2. İnsanların arasını düzeltmek, sır saklamak ve insanlarla iyi geçinmek.
3. Sözüne sadık olmak, riya ve gösterişten uzak durmak, müsamahalı olmak, hüsn-ü zan beslemek, kini ve öfkeyi yutmak.
4. Mütevazı olmak, güler yüzlü olmak, kalp kırmamak, affedici olmak ve nefsin kötü arzularından kurtulmak.
5. Kin tutmamak, iftira, gıybet etmemek ve insanların kişilik haklarına saygılı olmak.
6. Kendi nefsinin ayıpları ile meşgul olup başkalarının ayıpları ile uğraşmayı terk etmek.
7. İyiliği tavsiye, kötülükten uzaklaştırmak, insaf ve vicdan sahibi olmak.
8. Emaneti, sözü, ırzı muhafaza etmek, selamı yaymak ve cimrilik yapmamak.
9. Empati yaparak, karşı tarafın duygu ve düşüncelerini anlamak.
10. İstişare etmek, işlerde anlaşmayı, barışı tercih etmek, seciyeli, karakterli, sadâkatli ve vefalı olmak.
11. Komşuya ikram, fakire ve fukaraya yardım etmek ve vakar, hayâ ve edep sahibi olmak.
12. Evini, geçimini düzene koymak, helal rızık talep etmek, temiz olmak, güzel giyinmek, cömert ve kanaatkâr olmak.
13. Hayır işleri bitirmede aracı olmak, muhtaçlara yardım etmek, yetime kefil olup koruyup gözetmek.

### **Kötü ahlaka örnek bazı davranışlar:**

1. Yalan söylemek, iftira etmek ve dedikodu yapmak.
2. İnsan öldürmek, adaletten ayrılmak ve zulmetmek.
3. İnsanlara karşı kibirli olmak, haset, kin, çekememezlik, kırıcı olmak ve iki yüzlü davranmak.
4. Gayr-ı meşru beraberlik yaşamak.
5. Haksız yere başkasının malını yemek, gasp etmek ve çalmak.
6. İnsanların ayıp ve kusurunu araştırmak, bilmemesi gereken şeylerin ardına düşmek.
7. İnsanları halka rezil etmeğe çalışmak, kendini kusursuz görmek ve insanları yaftalamak.

### **13.6. İş Ahlakı ve Ahilik**

Meslek etiği, iş etiği, şirket ahlakı, firma ahlakı, işletme ahlakı, ticaret ahlakı, esnaf ahlakı, üretici ahlakı, işveren ahlakı isimleri ile ifade edilen iş ahlakı genel ahlak içinde sosyal sorumluluğu da içerir. İngilizce "Ethics in the Work Place" (İş Yerinde Ahlak) veya "Business Ethics" (İş Ahlakı) önce "şirketlerin sosyal sorumluluğu" başlığında incelenirken şimdi ayrı başlıkta inceleniyor.

**İş ahlakı;** işle ilgili neyin doğru, neyin yanlış, neyin adil, neyin haksız olduğunu gösteren kurallar ve inançlardır. Bir mesleğin ahlak ilkelerini üyelerine emreden, onları belirli kurullarla davranmaya zorlayan, kişisel eğilimini sınırlayan, yetersiz, liyakatsiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan, mesleki rekabeti düzenleyerek hizmet ideallerini korumayı hedefleyen ilkelerdir. Bir meslekle ilgili çoğunluğun benimsediği, genel kabul görmüş, mensuplarının ulaşmak için gayret ettiği, aykırı hareket edenleri kınama, ayıplama ile cezalandırıldığı ideal tavır, davranış, dürüst hareket ve düşüncedir. **Meslek;** eğitimle kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, faydalı ürün üretip tüketicilere sunarak para kazanmak için yapılan, kurulları belirlenmiş iş.

**İş ahlakının hedefi;** ekonomik faaliyetlerde güven, doğruluk, saygı, adil davranışı kural edinerek mesleği buna göre yapmak, mesleki rekabeti düzenleyip hizmet ideallerini korumak ve aşırı kazanç hırsı ile ticari ahlakın bozulmasını önlemektir.

İş ahlakının kapitalist sistemde, gündem oluşu ABD’de 1960’larda başlar ve 1980’lerde büyük kuruluşlarda "Etik Kuralları" (Code of Ethics), "Etik Komiteleri" kurulmuş. İşletme yüksek lisans programlarında "İş Ahlakı" temel bir ders olarak yer almıştır. Çünkü kapitalizm, insanlığı ahlak ve maneviyattan uzaklaştırmasıyla toplum ve iş hayatı bozulmuştur.

Her iş ve uğraşı alanının ahlakından bahsetmek imkânsız, bunların ortak değerleri üzerinde durulabilir. Tamamı belirli bir işi temsil eden ahlaki kurullar vardır ve birbirinden farklı ne kadar meslek varsa o kadarda, ahlaki kurullar olduğu hükmü doğrudur. İş hayatının ahlaki değerlerden uzaklaşması, genel ahlaktaki bir çöküş ve yozlaşmanın yansıması olarak toplum hayatı için tehlikedir. Ahlakın uyaracağı sorumluluk bilincinin vicdanlarda yer etmesi için bu değeri canlı tutmalıdır.

Genel ahlakta olduğu gibi iş ahlakının gerekleri kanunlarda belirtilmez ve zorlanamaz, fakat bir meslek elemanı ve kurumdan toplumun beklediği davranış ve faaliyetler; siyasi, ekonomik ve hukuki sorumluluklar dışındaki ahlaki sorumluluklardır. Kurumlarda bazı kararlar için millî veya milletlerarası hukuka dayalı bir kanuni çerçeve belirli iken bazı kararlar ise kurum içindeki kişinin hür iradesiyle seçimine bağlıdır. İşte ahlak, hür seçimlerin hükmettiği davranışlarla, kanunların hükmettiği davranışlar arasında kalan alandır. Bu alanda özel bir kanun bulunmaz, fakat ahlaki davranışta kişiye yol gösterecek, toplumda genel kabul gören değer ve ilkelere dayalı davranış standartları bulunur. Hukuk alanında kanuni standartlar; ahlak alanında toplumsal standartlar, hür irade ile yapılan seçim alanında da kişisel standartlar söz konusudur. Kişi ve kurumların karşılaştığı sorun, kanuni yükümlülükleri dışındaki kararları hür irade ile yapılan seçimle ele almalarıdır. Bu fikir aslında, onları kanuni olan her şeyin ahlaki olduğu kabulüne götürür. Oysa bu doğru olmayabilir çünkü kanuni olan bir faaliyet ahlaki olmayabilir.

Geçmişten devralınan değer hükümlerini zamanın icaplarına göre yeni anlam ve işlevler yükleyip yepyeni bir iş ahlakı ve girişimci kültürü oluşturulmalıdır. İyi ahlak, adalet, kardeşlik, cömertlik ve yardımseverlik meziyetini birleştiren sosyal ve ekonomik düzeni olan **ahilik**; Hacı Bektaş-ı Veli'nin tavsiyesiyle 1200'lerde Anadolu'ya göç eden ahaliye iş imkânı sağlamak, onları tekke ve zaviyelerde iyi bir Müslüman ve vasıflı bir meslek sahibi üretici haline getirmek için Ahi Evran tarafından kurulan teşkilattır. Ahi Evran (1171-1262), Horasan'dan Anadolu'ya göç etmiş, önce Kayseri, bilahare Kırşehir'e yerleşerek orada Ahiyan (kardeşler) ve hanımı da Bacıyan (bacılar) meslek teşkilatını kurmuş. Bizans esnafıyla 13. yy rekabet için Müslüman esnafın aralarında kurdukları dayanışma ve mali sistem olan **ortasandık**; üyelerin bağış ve aidatları ile biriken fon zora düşen, çiraklık ve kalfalık safhalarını geçerek ustalığa yükselip kendi işini kurmak isteyenlere faizsiz sermaye sağlamasıdır.

Ahilikte uygulanan; sorgulama, örnek şahsiyetler gösterme, nasihat, telkin, darb-ı mesel ve emr-i bil-maruf, nehy-i an'il-münker (iyiliği emir kötülükten menetmek) temelinde insanı iki küreklî kayığa benzetir; bir kürek ekonomi, ticaret ve sanat işleri, diğeri ise insani ilişkiler ve ahlaki değerleri oluşturur. **Ahi ahlakını oluşturan kurallar**; (1) iyi huy ve güzel ahlak (2) iş ve özel hayatta doğruluk, güvenilirlik ve vefa (3) hizmette tarafsızlık ve karşılıksız iyilik, (4) güler yüz ve tatlı dil, hataları yüze vurmamak ve dostluğa önem vermek, (5) kötü söz ve hareketten sakınmak, (6) tevazu sahibi olmak ve kimseyi azarlamamak, sabır ehli ve öfkesine hâkim olmak, (7) anaya ve ataya hürmet, (8) dedikoduyu terk ve komşularına iyilik gibi ahiliğin 124 altın kuralı vardır.

Gelişen iş hayatında ahlaki kaideler ve sosyal sorumluluklar artan bir şekilde kabul görmekte ve hızla yayılmaktadır. Kurumlar faaliyetlerini yönetmede kendi ahlaki kodlarını belirleyerek bunu organizasyon kültürüne dönüştürmelidirler.

### 13.7. İş Ahlakının Temel İlkeleri

İnsanoğlunun ihtiyaç duyduğu her türden mal veya hizmet üretimi çeşitli meslek gruplarının doğmasına sebep olmuştur. Muhtelif esnaf ve zanaatkarlarca farklı şekillerde kurulmuş, o mesleğin dayanışmasını, kurallarını yansıtan kendine özgü birtakım kuralları olan meslek grupları; zamanla organize olarak birtakım ahlaki ilkeler belirlemiştir.

Meslek ilkelerinde, emsallerine uygunluk, piyasa teamülleri, ticari hayat dürüstlük üzerine kurulur kaidesi ve anlayışı ticari hayatın vazgeçilmezidir. Meslek ahlakı, her meslek üyesinin mümkün olduğu kadar iyi olması ilkesine dayanır. Mesleki bir faaliyetin tüketici ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için o alanda belirlenen bir kontrolden geçmeli, çünkü bir üyenin yaptıkları, bir noktadan sonra diğer meslektaşlarını yakından ilgilendirir. Bir mesleğin saygınlığını kaybetmesi toplum için bir kayıptır.

Her toplum içinde iyi niyetli ve ahlaki tutarlılığı olmayan insanlara karşı, aileden başlayarak, okul, işyeri ve toplum o tür insanlara fırsatları kullanmasına izin vermeyecek bir oto kontrol sistemi kurulmalıdır. İyi niyet ve ahlaki tutarlılık insanın toplum içerisinde olmasının temel şartıdır. Toplum düzeninin rahat işlemesi için kişi yaptığı işleri iyi ve düzgün yapmalıdır. Kamuda çalışanlar için mesleki ahlak kuralları kabulü ve uygulanması, kişilerin yaptıkları işlere inanç ve güven duyulmasını sağlar.

**İş ahlaki ilkeleri**; iş yerindeki ahlaki değerleri ile geleneksel ahlak anlayışını dikkate alıp, yeni gelişmelerle harmanlayarak iş hayatındaki davranışları yönlendiren, rehberlik eden ahlaki prensip ve standartlardır. İnşa edilen iş ahlaki ilkeleri, ahlak kuralları olarak "mesleki davranış ilkeleri" ismiyle yazılan bir meslek grubuna atfedilir.

#### İş ahlakının temel ilkeleri:

1. Dürüstlük, güvenilirlik ve en iyinin peşinde olmak,
2. Sözüünü tutmak ve adil olmak,
3. Sadakat ve yaptıklarının hebasını verebilmek,
4. Hukukun üstünlüğüne, kanunlara saygılı olmak ve başkalarının hakkını korumak,
5. Vatandaşlık sorumluluğu ve çevre bilincine sahip olmaktır.

Toplum gözünden düşen bir meslek, gelişim potansiyelini kaybeder ve üyelerine zarar verir. Meslek ahlakında fırsatçılık olmaz, ancak her meslek erbabından yanlış yapanlar çıkabilir; buna bakarak bir meslek grubu tamamen suçlanamaz. Meslek ahlakında, genel ahlak kurallarından fazlası, mesleki bilgi ve uzmanlık sebebiyle mesleği yürütene yüklenen ek sorumluluktur.

**İş ahlaki ilkelerinin temel özellikleri**; (1) meslek üyelerine emreder, (2) üyeleri belli kurallarla davranmaya zorlar, (3) üyelerin kişisel eğilimlerini sınırlar, (4) yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten ihraç eder, (5) mesleki rekabeti düzenler ve (6) hizmet ideallerini korumayı hedefler. **İş ahlaki ilkelerinin amacı** ise kapsamına giren personel ve birimlerin performansı, hareketleri, davranışları ile ilgili merkeze ve birime özgü kuralları, standartları belirleyerek; görevlerini yerine getirirken bütün mensuplarından beklenen davranış standardını açıklığa kavuşturmayı, iyiyi, doğruyu öğreterek kötüyü fark ettirmeyi hedefler.

İşletmelerde ahlaki çatışma nedenlerinin başında, kişisel değerler ile işin ve toplumun değer yargıları arasındaki çatışma gelir. Kuruluşlar, kârları, mali sermayeleri ile değil, itibar, dürüstlük, temizlik, duyarlılık, yardımseverlik imajı olan sosyal sorumluluk ve ahlak sermayeleriyle değerlendirilir. Ürün fiyatlarını yükseltmek, fırsatçılık, abartı, kara borsa, kıtlık hissi oluşturmak, haksız

rekabet, uzmanlık görevini kötüye kullanmak, yanıltıcı reklamlardan uzak durmak ve alacaklılara karşı dürüstlük iş ahlakıdır.

#### **İşletmelerde ahlak dışı davranışlar:**

1. Ayrımcılık ve yıldırma,
2. Adam kayırma ve mobbing,
3. İstismar ve ihmâl,
4. Rüşvet, yolsuzluk ve hediye vermek,
5. Bencillik ve bağınazlık.

İş ahlakı, işletmede çalışan personelin terfi, ücretlendirme, özlük haklarında adalet, çocuklu hanımlar için kreş açma, hastalar için evde çalışma imkânı, mahkûm, engelli ve çevre halkına iş alanları sağlamayı da kapsar. Müşteri, satıcı, halk, ortak, kurum ve sendikaların istekleri, ihtiyaçları, insana saygı ve birlikte yaşama zorunluluğunu dikkate almak iş ahlakı içindedir. "Ahlaklı kuruluş", "temiz kuruluş" imajı verebilen kuruluşlar başarılı olur. Diplomatlık, resmi tören, devletler arası yazışmalar, devlet başkanları ile temsilcileri arasındaki görüşme ve temaslarda uygulanan kurallar olan protokol ahlakı da yerleşmelidir.

İş hayatında, ekonomik faaliyetlerde bazı üretici ve tüketiciler ahlaki olmayan işlem ve davranışlar sergilemektedirler.

#### **Bazı üretici / pazarlamacıların ahlak dışı davranışları:**

1. Hile, taklit, tağşiş, fahiş fiyat, promosyon (tanıtım), dağıtım, gramaj ve paketlenme aldatmacaları,
2. Reklamla yanlış bilgi vermek ve rakipleri kötülemek,
3. Ürünle ilgili bütün bilgileri yazmamak ve kalitesiz ürünü kaliteli gibi göstermek,
4. Ürünü göndermemek, geç göndermek, taahhüt ve garanti şartlarına uymamak,
5. Reklam veya web sitesinde tanıtılan üründen, farklı bir ürün göndermek,
6. İndirim kampanyası, sezon sonu, tasfiye sebebiyle indirim ve seri sonu indirim aldatmaları,
7. Tavşan ürün uygulaması ile ürün fiyatını düşük tutup tüketiciyi mekânına çekerek başka pahalı ürünü satma tuzağı,
8. Gıda maddeleri içeriğinde insan sağlığını bozucu katkıları kullanmak,
9. Fikri mülkiyet hırsızlığı (intihal), marka taklidi ve planlı / kasıtlı eskitme (taammüden hurdalaştırma).

Ürünlerde; **taklit, hile, GDO (Genetiği Değiştirilmiş Organizma)** ve bir ürünün tabiliğini, içine başka bir şey karıştırarak bozma hilesi olan **tağşiş** gıda güvenliğini tehdit ederek sağlıklı büyümeyi engeller ve tüketicieye telafisi olmayan zararlar verebilir. Bir kişinin eserinden ifade, buluş veya düşüncelerini kaynak göstermeden kendisine aitmiş gibi kullanma sahtekârlığı ve hırsızlığı olan **intihal** üzerinden iş modeli kurmak da bir emek hırsızlığıdır. Dayanıklı tüketim ürünlerinde, **taammüden hurdalaştırma (planlı / kasıtlı eskitme)** uygulamasıyla belli sayıda işlem sonrası cihazı kilitleyen çipler (yonga) ürünü hurdaya çıkarma zamanı önceden planlama da bir hiledir. İmalat teknikleri ve malzeme kalitesi giderek artmasına rağmen ürünlerin bazı parçaları bilinçli şekilde kısa ömürlü yapılarak yenisini satın almaya teşvik ediliyor. Bunlar suç olarak kabul edilerek cezası belirlenmelidir. Endüstri, çok kazanma isteğinden vazgeçerek ürünleri daha uzun ömürlü olarak tasarlayıp üretmelidir. Üstünkörü iş yapma, görevi kötüye kullanma ve ihmâlin bahanesi, mazereti olamaz; bunlar iş ahlakına olan ihtiyacı gösteriyor.

#### **Bazı tüketici / müşterilerin ahlak dışı davranışları:**

1. İşletmelerden ürün çalmak ve etiketleri değiştirmek,
2. Giyilmiş elbiseyi ve zarar verilmiş ürünü defolu diye iade etmek,
3. İndirimli satışta alınan ürünün iade ederek tam fiyattan iadesini istemek,
4. Sergilenen ürünün parçalarını çalmak, elbise veya eşyaların düğmelerini koparıp almak,
5. Ürün üzerine özür yaparak indirimli fiyat istemek,
6. Telif haklarına uymamak ve garanti haklarını kötüye kullanmak,
7. Ödeme yapılmadığı halde yapılmış gibi göstermek, satıcıya yalan söyleyerek hile yapmak.

Rüşvet, vurgun, kalitesiz üretim, vergi kaçırma, aşırı kâr isteği, hayali ihracat iş ahlakının çözmeye çalıştığı olaylardır. Artan sorunlar ahlaki olmayan iş anlayışını sorgulanır hale getirmiştir.

#### **Ahlak dışı iş anlayışını sorgulama nedenleri:**

1. Hürriyetlerin gelişmesi ve toplumda artan bilinçlenme,
2. İnsan hayatına ve sağlığına verilen değerin artışı,
3. Yolsuzluk, arsızlık, rüşvet ve bunlara bağlı skandalların medyada yer alma sıklığı,
4. Tabi çevreye duyulan ilgi artışı ve global sorunlardaki artışlar,
5. Global eşitsizlikler ve gelir dağılımındaki adaletsizlikler,
6. Toplumsal düzeni bozan davranışlar.

Toplumun huzur ve güveni açısından paylaşılması düşünülen her bilgi ve haberin doğruluğu mutlaka teyit edilmelidir. Doğrulanmamış bilgi, haber ve belgenin yayınlanması ahlaki değildir. "Baş belirsiz, meydan ıssız" olursa kötü niyetli ve fırsatçı kişiler halkın sağlığı ile oynar. Buna meydan vermemek için oto kontrol sistemi ile birlikte resmi kontrollerinde yapılması şarttır.

#### **13.8. Mesleki Yozaşma ve İş Ahlakının Önemi**

Kişi ve kuruluşlar faaliyetlerini yürütürken, çalışanına, tüketicieye, çevreye, topluma zarar vermeden, bunlara azami fayda sağlayarak, iş ahlakına uygun görev ve sorumluluklarını yerine getirmelidir.

Artan dünya nüfusuna yeterli istihdam sağlanamayışı ve adaletsiz gelir dağılımı, düşük gelirli kesimi çoğaltarak refah kaybı, fakirliğin artışı, açlık ve yoksulluk sınırını zorluyor. Bu kesimlerin zenginlikten pay alabilmeleri için adil bir sistem kurulmalıdır.

Sosyal hayatı ilgilendiren meslekler ve icra edenler için bağlayıcı kurullar vardır. Belirli kişi veya kuruluşların kontrolüne geçen iş ve mesleklerde tekelcilik, istibdat ve gücü kötüye kullanma hak kayıplarına sebep olmaktadır. Meslek erbabının gücü kötüye kullanan; “başkasının kaybetmesi sayesinde kazanma anlayışı olan “**hedef manyağı**” olma, müşteri bilgisizliğini kötüye kullanma engellenmelidir. “Sen çalış ben yiyeyim” kolaycılığı, “ben tok olduktan sonra başkası açlıktan ölse bana ne” bencilliği sosyal barışı bozar. Belirli meslekler, gücüne dayanarak kanun tanımazlığıyla “dokunan yanar” hale gelişi piyasada ekonomik sabıkalı güvenilmezleri çoğaltıyor. “İki kere iki kaç eder?” sorusuna; “alırken mi, satarken mi?” cevabı bir yozlaşmadır.

**Yozlaşma;** bir şeyin gerçek özelliğinden ayrılması, özünden kopuş, yapısında olan iyi şeyleri sonradan kaybetme ve bozulma halidir. **Mesleki yozlaşma** ise iş hayatında değer karmaşası, değer farklılaşması, çatışma, faydacılığın, çıkarıcılığın her şeyin önüne geçmesiyle mesleki ahlak kurallarının uygulanamayışıyla ortaya çıkan bozulmadır.

Gelişmiş toplumların ortak özelliği; ahlaki kuralların çözümlenmesi, ahlakın ideal olma vasfını kaybedip çürümesiyle anlamsız kurallara dönüşmesidir. “Kaynakları kıt ve bunları iyi tanımlamadıkları problemlere heba eden toplumlara gelişmemiş toplum denir.” (BM’nin tanımı). Böyle toplumların kalkınması ancak ahlakın ideal ölçülere kavuşturulması ile mümkündür.

#### **Mesleki yozlaşmanın nedenleri:**

1. Aşırı hırs, bencillik, aç gözlülük, maddi ve manevi tatminsizlik,
2. Yeterli hassasiyetin gösterilmemesi, eksik değerlendirme ve plansızlık,
3. Kendisini ve iyi niyetle arkadaşlarını koruma duygusu,
4. Kanun, kural ve yöntemlerin bilinmemesi,
5. İş hayatında teknolojik ve sosyal gelişmelere paralel kanuni düzenlemelerin gecikmesi,
6. İdeolojik, siyasi ve kültürel ayrımcılık.

Popüler kültürün kurguladığı hayatta beliren ahlaki kodlardan uzaklaşma anlayışı toplumsal barışı bozmaktadır. Medeniyet inşa eden bir milletin kadim kültüründe mayalanmış ahlaki değer yargıları yeni meslek elemanlarına aktarıldığında; iş hayatında fakir, fukara, garip ezilmeyecek, kendini güvende hissetmeyen sosyal tabaka ortaya çıkmayacak ve çalışma barışı sağlanacaktır.

Üretimde ahlaka aykırı; gıda maddeleri içeriğinde insan sağlığını bozucu katkı kullanımı, hileli ürünler, fikri mülkiyet hırsızlığı olan intihal, planlı eskitme, fahiş fiyat ile tavşan ürün uygulamaları ve marka taklidi yaygınlaşmaktadır. Artan sosyal ve ekonomik sorunlar, bölüşüm adaletsizliği, mesleki yozlaşma, iş hayatıyla ilgili konular iş ahlakına olan ihtiyacı arttırmaktadır.

#### **İş ahlakının önem kazanma nedenleri:**

1. Yeni geliştirilen biyolojik, nükleer ve askeri teknolojilerin iş dünyasının kontrolünde olması,
2. Globalleşme ile çok milletli kuruluşlarda farklı kültürden çalışanların yeni ahlaki sorunlar çıkarması,
3. Tüm dünyada daha fazla demokrasi ve insan haklarına talep artması,
4. Etnik köken, dil, din, mezhep ve cinsiyet konularında ayırım yapılmaması isteği,
5. Artan çevre kirliliği, çevre konularına duyarlı bir toplum yapısını ve iş dünyasını zorunlu kılması,
6. Farklı dinlerin iş dünyasındaki değerleri ve kültürleri nasıl etkilediğinin önem arz etmesi,
7. Gelişmekte olan ülkelerdeki yolsuzluklara karşı mücadele ihtiyacının sürekli artması,
8. Çalışanların ahlaki birikim ve felsefelerini kontrol zorluğu, kurum değerler sistemini önemli kılması.

İş hayatının ihtiyacı olan ahlaki kodları kazandıran eğitim sistemi; akıl, kalp dengesini kurabilen, kişiye analitik (çözümleyici) düşünme, sentez, tahlil (analiz) yaparak fikir yürütme yeteneği kazandırılmalıdır. Analitik mantıkla sorgulayıp öğrenme, doğru ve ahlaki kodları barındıran bilgiye ulaşma ve kalıcı bir öğrenme metodudur. İnsanın, fikir üretme ve düşünce açılımı sağlayacak mantık, felsefe, hukuk, siyasi sistem bilgisi, ideoloji, edebiyat ve iletişimde bilgilenmelidir.

İnsana bir şey vererek davranışını değiştirmek öğretim ve eğitimle olur. İnsan ihtiyaç hissettiğinde öğrenme düzeyi yükselir ve bunu başkasına öğretecekse daha iyi öğrenir. Eğitimde; “hiçbir balık uçmaya, hiçbir kuş yüzmeye zorlanamaz” ve “babamdan ileri, oğlumdan geriyim” fikri esastır. Din ilimleri insanlara ahlaki değerler kazandırarak vicdanın kaynağı olan kalbini besler, fen ilimleri ise akıl ve mantığını geliştirir. Bu ikisinin birleşmesi ile insan akıl ve kalp dengesini kurar, böylece hakikate ulaşır. Bunlardan birisi eksik olursa denge bozulur. Dini ilimlerden ayrıldığında hile ve şüphe, fen ilimlerinden ayrılırsa taassup ortaya çıkar. Bunların birlikte okutulduğu modelde; insanlığın ihtiyacı olan akıl ve kalp dengesini kurabilen; ideal, öz güven, ahlak, tevazu, saygı aşılardan ve her alanda ihtiyaç olan insan yetişebilir. Eğitimi, eleştirel bilgi, medeniyet ve inanç meselesi olarak görmeli, eleştiriye açık sistemler kendini geliştirebilir.

Ahlaki değerlerle donatılmış bilgi; akla, kalbe, vicdana ve duygulara hitap ederek insanlığı geliştirir. Bilgi, toplum ile buluşturulup yaygınlaştırılmalı, etkileşimli uygulamalarla anlaşılır kılınmalı ve belirli otoritelerin kontrolünden kurtararak hürriyetine kavuşturulmalıdır. Ahlakтан uzak, sorumluluk almayan bilim; klasik, nükleer ve biyolojik silahlar ile tüm canlılara zarar veren yıkıcı teknolojiler üretebilir. Yapay zekâlı robotların karaborsaya düşmesi geleceğin Mihail Kalaşnikov’ları olabilir.

İş ve sosyal hayatın siber ortama yönelimiyle bu alanda siber saldırı, tehdit ve zorlamalar artmaktadır. Kişi ve kurumlar veri tabanlarındaki bilgi güvenliği için siber savunmaya yönelik yeni tedbirler gerekiyor. Ahlakтан mahrum, bilgiyi üreten otoriteler, bunu bir silah gibi kullanabiliyor. Yapay ve artırılan gerçeklik sistemi ile kişi ve kurumların kozmik bilgilerini ele geçirenler haksız çıkar sağlayabiliyor. Siber saldırılar, her tür dijital platformlarda potansiyel bir tehlikedir. Bu konularda uluslararası iş birliği olmazsa, gelişen teknoloji insanlığı tehdit edecektir. Evet, “eğri ok ile doğru hedef vurulmaz” ahlakтан mahrum anlayışla doğru işler yapılamaz. Ahlaki değerlere sahip olmayan meslek elemanı faaliyetinde acımasız olabiliyor.

Bilgi medeniyetinin gelişimiyle; yapay zekâ ve büyük veri kütleleri ortaya çıktı, dijital bilgi ve deliller önem kazandı.

Elektronik dönüşümle artan, ürün odaklı kodlama, robot teknolojisi, algoritmalar, güvenlik ve mühendislik yazılımlarına olan ihtiyacı karşılayacak yetenekli ve ahlaki değerlere sahip kuşaklara ihtiyaç artmaktadır.

İş hayatının adil, etkin ve verimliliği için kurumlar ahlaki bir çalışma ortamı ve iş ahlakını oluşturup sağlam bir yapı ile kurumsallaşma (sistemleşme) adımları atılmalıdır. **Kurumsallaşma**; bir kurum, kuruluş veya işletmenin kişilere bağımlı olmadan faaliyetlerini sürdürerek geliştirebilmesini sağlayan yapıya kavuşturma işlemidir. Muhataba verilen sözü zamanında yerine getirme, iş ile ilgili doğru bilgi, işi zamanında teslim ve ödeme gibi oturmuş bir davranış kalıbı sergilemektir.

#### **İş ahlakının kurumlaşması için gerekli adımlar:**

1. Kurum misyonunun temeli olan felsefe belirlenerek iş ahlakına nasıl yansıtacağı netleştirilmeli,
2. Bir ahlak kurulu oluşturularak ahlaki kaideler belirlenmeli, ilan edilmeli ve bu konuda tutarlı olunmalı,
3. Kurum yöneticileri ahlaki değerlere bağlı kalarak örneklik oluşturmalı,
4. Tespit edilen ahlaki kodların işletmedeki diğer süreçlerle uyumlu hale getirilmeli,
5. Çalışanlar iş ahlakı konusunda bilgilendirilerek kanuni haklardan faydalanmaları sağlanmalı,
6. Bir mesleğin itibarını öncelikle o mesleğin müntesipleri koruyup geliştirmelidir.

Bilim ve teknoloji alanındaki gelişim meslekleri de değiştirmekte ve mesleklerin işlevlerine göre ayrılmaları çok çeşit meslek ahlakı doğmasına sebep olmaktadır. Toplumun güvenliği, meslek ahlakını oluşturacak ve işlemlerini sağlayacak birtakım meslek gruplarının organize olmasını gerektiriyor. İş hayatında ahlaki davranışların olumlu ve olumsuz sonuçları vardır. **İş hayatında ahlaki davranışın olumlu sonuçları**; (1) iş ortamında saygınlık, güven kazanmak, (2) iyi bir imaj elde etmek, (3) sorunların çözümünde kolaylık görmek, (4) sosyal sorumlulukların düzenli yerine getirmesini sağlamak, (5) haksız rekabeti engellemektir.

İş hayatında ahlaki ilkeler birbirine benzer özellik taşır, fakat çeşitli meslek gruplarında farklılıklar görülebilir. Bu ahlaki ilkeler, meslek gruplarının kurduğu demeklerce yazılı hale getirilir. Bir mesleği icrada yapılan hata, o mesleğin gereken sorumluluklarını bilmeyen kişilerce pek eleştirilmez. Toplum değerlerindeki erozyonun bozduğu iş hayatındaki değişimin zamanında ve doğru algılanarak gerekli düzeltici tedbirler uygulanmaya konulmalıdır.

#### **13.9. Yönetim Ahlakı**

İlerlemek isteyen bir toplum, kendi tarihi, sosyal ve kültürel değerlerinden hareketle, kendi “ideal” yönetim ahlakını oluşturur.

Devleti oluşturan ve seçmen denilen vatandaşlar yöneticiyi seçer, denetler, değiştirir. Seçimle gelen yöneticilerin görevi vatandaşı yönetmek değil, vatandaşa hizmet sunmak için kurulan ve yürütme organı denilen teşkilatın çalışanlarını vatandaşlar adına yönetmektir. Yöneten ve yönetilen ilişkisi aile veya işyerindeki duruma benzemez, vatandaş burada yönetilen değildir. Seyis, atları ve ahırını yönetir, fakat atların ve ahırının bir sahibi vardır, o da seyisi yönetir. Siyasetçi de devleti, devletin kurumlarını yönetir. Lakin o devletin de bir sahibi var, o da millettir. Millet, seçtiği vekiller aracılığı ile devleti yönetir. Aile, işyeri bir yönetim birimi iken, apartman, demek ve devlet bir yönetim birimi değildir.

İnsanın en temel haklarından birisi yaşama hakkı diğeri ise hürriyet hakkıdır. İnsan hakları, birilerinin sunduğu bir lütuf değil, insanların doğuştan sahip olduğu kabul edilen haklarıdır. İnsanlar hukuk çerçevesinde meşru dairede kaldıkça, rahatça fikrini açıklayabilir, istemediği bir şeye zorlanamaz. Hürriyet, insanın kabiliyetlerini inkişaf ettirir, gelişimi ve kalkınmayı hızlandırır. İnsanların gönül ve fikir dünyalarına zorla değil; ilimle, irşatla, tatmin edici açıklamayla, ikna ile girilir.

. **Yönetim**: Ortak amaçlı kişilerin yer aldığı bir organizasyonun etkili yoldan hedefine ulaşmasını sağlayacak, insanları, maddi kaynakları, zamanı birbiriyle uyumlu, verimli kullanmak için planlama, organizasyon, yöneltme, koordinasyon, kontrol işlevlerine ait kavram, kural, teori, model ve teknikleri sistematik, bilinçli uygulama sürecidir.

. **Yönetici**: Yönetme yetkisini elinde bulunduran, değişen çevre şartlarında, ürün üretmek veya pazarlamak için üretim faktörlerini bir araya getiren ve bunları ihtiyacı karşılamaya yönelik planlama, organizasyon, yöneltme, koordinasyon ve kontrol eden ve hizmetleri karşılığı ücret alan meslek erbabi kişidir.

. **Demokrasi**: Halk hâkimiyetine dayalı, temel hak ve hürriyetleri, eşitliği sağlayan, siyasi kontrolün halkın veya hür iradesiyle seçtiği temsilcilerin elinde bulunduğu, devlet politikasını belirlemede tüm vatandaşların eşit sayıldığı yönetim şeklidir.

. **Hürriyet**: Her türlü dış etkiden bağımsız olarak insanın kendi irade ve düşüncesine dayanarak karar vermesi, hür düşünebilip fikrini beyan edebilmesi, kendine ve başkasına zarar vermeden istediği gibi hareket edebilme hakkıdır.

. **Adalet**: Hak ve hukuka uygunluk, doğru hüküm vermek, din, dil, ırk, cinsiyet gözetmeden insanlara eşit davranmaktır.

. **Siyaset**: Devlet işlerini düzenleme ve yürütme sanatıyla ilgili özel fikir veya anlayışı ifade eder.

. **Devlet**: Siyasi olarak organize olmuş belirli bir insan topluluğunun, belirli bir toprak parçası üzerinde egemenlik sağlanmasıyla oluşan, hukukî, siyasi bir yapı ve kurum veya tüzel kişiliğe sahip devamlı bir teşkilâttir.

. **Oligarşi**: Siyasi gücün birkaç kişiden oluşan küçük bir grubun elinde olduğu yönetim şeklidir.

. **Mafya**: Kanun dışı işler çeviren bir tür gizli yapılanmadır.

. **Klik**: Bir topluluk içinde ayrı bir grup oluşturan ve genelde olumsuz bir tavırla bir araya gelen kimseler topluluğu, hiziptir.

. **Burjuvazi**: Üretim araçlarını ellerinde bulunduranların oluşturduğu **kentsoylu** toplum sınıfıdır.

. **Jakoben**: Halka rağmen halk adına devrimcilikte bulunan, seçkin azınlık devrimcisi, tepeden inmece, buyurgan kişidir.

**Yöneticileri seçme ve yönetim işleri birer emanettir**; ehil ve adil kişilere verilmelidir. Otoriter yönetimler, yeni teknolojileri kullanarak hiyerarşik trol ordularıyla muhalif düşünceleri susturması yönetimin gelişimini durdurur. Farklı görüşler yönetimde bir hizmet aracı ve adalet terazisidir. Yönetici mevcut hukuk kuralları içinde kalacak, keyfi hareket etmeyecek ki yönetilenler ona uyması gereksin. Eşit vatandaşlık esasına dayanan demokraside hiçbir kişinin üstünlüğü ve ayrıcalığı olmadığı

için demokrasi ile yönetilen insanlar daha çok fikir ve keşif çıkardıkları için daha hızlı gelişiyorlar.

Yönetici, demokrasiyi kurumunda uygulayan, hak ve hukuku esas alan, dürüst, güvenilir, keyfilik, tahakküm, istibdat ve kibirden uzak, fikirlere değer veren, hatadan dönme fazileti gösteren farklı ortamlara uyum sağlayan bir vizyona sahip olmalıdır. İnsanlardaki millî duyguları uyandırarak onları harekete geçirir ve hedefine ulaştırır. **Beklenti yönetimi** tecrübesi ile toplumda oluşan siyasi ve ekonomik beklentileri öngördüğü üzere gelişimini sağlayarak en etkili şekilde yönetir.

Yöneticiler, iş ahlakını oluşturmada isteksiz olabiliyor ve yönetilenlere karşı ahlaki olmayan davranış sergileyebiliyorlar.

#### **Yöneticide ahlak dışı davranışlar:**

1. Yalan söylemek, hak ve hukuk tanımamak, keyfi uygulama, çifte standart, ayrımcılık, kayırma, sömürü, istismar ve ihmâl,
2. Tahakküm, baskı, istibdat, işkence, tehdit, şantaj, gözdağı, zulüm ve mobbing,
3. Bencilik, kibirlilik, böbürlenme ve tepeden bakıp insanları küçük görmek,
4. Başkalarının fikirlerine değer vermemek, yüksek ego ve bağınazlık ve benmerkezcilik,
5. Yaranma, dalkavukluk, cerbeze, dedikodu, aldatma, rüşvet, yolsuzluk ve zimmete para geçirmektir.

Yönetici, sınırsız yetki sahibi değildir, yetkiyi veren güç tarafından denge, denetim mekanizmasıyla kontrolle sınırlanır. Demokrasilerde yönetici, her eylem ve işlemleriyle ilgili hesap vermek zorundadır. Kamu yönetiminde anayasa hükmü; idarenin her tür işlem ve eylemi yargı denetimine açıktır. Hukuk ve kanunun gereği, konusu suç teşkil eden davranışlara adli işlem yapılır.

Yönetim işlerinde, kuvvet kanunda olmalıdır. Körü körüne taklit ve itaat, hataları göstermez ve sorgulatmaz. Ahlaki ve hukuki açıdan, devlet kendine yönelik işlenen suçları affedebilir, kişilere karşı işlenen suçlar ancak onun muhatabı olanlar affedebilir. Devletin dini adalet olmalıdır. Eleştiri hakkı, ifade hürriyetinin ayrılmaz bir parçasıdır. Kamunun, harcamaları dâhil tüm işlem ve eylemlerini sorgulamak, eleştirmek vatandaşın temel hakkıdır. Hiç kimse vazgeçilemez değildir.

Her şeyi kendine bağlayıp kendi fikir, mantık, duygu ve görüşünü esas alıp hüküm vermek, ölçü ve merkez alma eğilimi olan egosantrizm (benmerkezcilik) yöneticiyi başarısız kılar. Salt gücü elde eden insan başkalarını dinlemez hale gelir, sadece kendine odaklanırlar, her konuda yeterli bilgiye sahipmiş gibi düşünmeye başlar. Eleştiriye kapalı, istişare etmeyen, güç ve yetkisini paylaşmayan, ortak akıl yerine üst akıl olarak kendisine güvenen insan güç zehirlenmesiyle karşı karşıyadır.

#### **Güç ve yetki sahibi yöneticilerin kendilerine sormaları gereken sorular:**

1. Sahip olunan güç kaynakları nelerdir ve bu kaynaklar kimleri ilgilendirir?
2. Kullanılan güç ve yetki ile ilgili kanuni sorumluluklar nelerdir ve bunların kullanım sonucu kimlere hesap verilecek?
3. Sahip olunan bu güçlerin ahlaki açıdan vicdani sorumluluğu nedir?
4. Güç ve yetki kullanımında adil davranılıyor mu?
5. Sahip olunan güç ve yetki kontrol altında mı? (Kontrolsüz güç, güç değildir).
6. Elde edilen güç kişinin benliğini unutturup, yozlaştırıyor ve başkalaştırıyor mu?

Yönetici; karar aşamasında, ilgili kaynaklardan bilgi alır, astları ile müzakere eder, gençliğin dinamizminden, uzmanların tecrübesinden faydalanarak en uygun kararı vermeye çalışır. İnsanlar hata yapabilir, hatadan dönmek fazilettir. Yönetici, eğitim ile analiz, sentez, yorum ve fikir üretme yeteneği kazanarak sorunları önceden görüp çözerek etkin bir yönetim sağlar. Akıllı insan yaşadıklarından ders alır, hayatını ona göre düzenler, daha akıllı insan ise başkalarının tecrübelerinden ders çıkarır.

#### **Yöneticinin gelişim alanları:**

1. Yönetici, vizyon sahibi olarak işletme varlığının devamı için gelişimi zamanında görüp çabuk, hızlı ve isabetli kararlar alır.
2. Dinamik olan ekonomik, toplum ve siyasi ortamın gereklerine ayak uydurur ve sorunları reformlarla hızla çözer.
3. Kararlarından sorumlu, yetkileri sınırlı ve yetkiyi veren güç tarafından bunun sınırlandırılıp kontrol edileceğini bilir.
4. Yönetimde temel hak ve hürriyetleri esas alan demokrasiyi uygular, başarıyı ekibe, başarısızlığı ise kendisi alır.
5. Dijital, mobil, otomasyon, uzaktan erişim ve yapay zekâ imkânlarının sağladığı görme genişliği ve derinliğini kullanır.
6. İç ve dış etkenler karşısında kurumu hedefine ulaştıracak ve çevre ile uyumlaştıracak "beyin" görevini yürüttüğünü bilir.
7. Yöneticiliğin "**başkalarına isteyerek bir şeyler yaptırma sanatı**" olduğunu, protokol, saygı ve görgü kurallarını bilir.
8. Sorun çözme, karar vermede ortak aklın tek kişiden daha akıllı olduğu fikri olan **kalabalığın bilgeliğinden** faydalanır.
9. Toplum üyelerinin ortalamasında yaşayan ortak düşünce inanç ve duyguların oluşturduğu **kollektif bilinçten** faydalanır.

Yönetimde, güvenlik hürriyet için feda edilirse kaos, hürriyet güvenlik için feda edilirse otoriter anlayış hâkim olur. Bunu engellemek için hürriyet ve güvenlik dengede tutulmalıdır. Toplumu eşit anayasal vatandaşlıkta buluşturan, etnik köken, din, mezhep, cinsiyet, siyasi fikir ayrımı gözetmeden herkesi kucaklayan, ayrıştırmacı ve ötekileştirmeyen anlayış hâkim kılınmalıdır.

Dünyada artan hürriyet talepleri, şeffaflık, katılımcılık isteği ve kendini yönetme becerisi gelişen insanlar artık yönetilmek yerine bulunduğu kurumları birlikte yönetmeyi istiyorlar. Demokratik yönetim anlayışı, genel eğilimleri yanında, yerel eğilimleri de dikkate alarak etkileşimli, şeffaf, katılımcı modern bir yönetim yaklaşımı olan yönetişimi geliştiriyor. Geçmişte yöneten ve yönetileni kapsayan ve iki taraflı ilişki olan yönetim, günümüzde yerine çok taraflı, çok araçlı ilişki olan yönetişimi getirmiştir.

**Yönetişim;** bir organizasyonun tüm süreçlerinde yönetenle yönetilenin istişareli, şeffaf, karşılıklı, etkileşimli, iş birliği ve ortaklığına dayanan, katılımcı, kapsayıcı yeni bir yönetim yaklaşımıdır. Yönetim sözcüğünden türeyen yönetişim (governance), yönetenin tek başına karar alıp uygulama anlayışından şeffaf, karşılıklı fikirlerin tartışıldığı, katılımcı karar alma ve uygulama anlayışına doğru gelişiyor. Çünkü fikirlerin çatışması ve akılların birbirine zıt olmasından hakikat ortaya çıkar.

Belli bir ülkede, ortak kanunlara bağlı yaşayan bir topluluğun kurduğu siyasi teşkilât olan devletin sahip olduğu kurumların yönetimi **kamu yönetimi** olarak isimlendirilir. Devleti oluşturan ve seçmen denilen vatandaşlar yöneticiyi seçer, seçilen

yöneticinin görevi; vatandaşı yönetmek değil, vatandaşın hizmetini görmek üzere kurulan ve yürütme organı denilen teşkilatın çalışanlarını yönetmektir. Dolayısıyla, devlet yöneticileri devlet aygıtını vatandaşlar adına yönetir. Burada yöneten ve yönetilen ilişkisi aile veya patron ilişkisine benzemez, vatandaş, yönetilen değil, yöneten konumundadır. Millet, kamu kurumlarını yönetecek olan vekilleri seçer, denetler ve gerektiğinde değiştirir. Devlette devamlılık esastır, yöneticiler, hükümetler değişebilir.

### **Kurum yönetiminde temel sorunlar:**

1. Oligarşi (siyasi gücü elinde tutan küçük grup), mafya, klikler, burjuvazi (kentsoylu) ve jakobenlik (seçkin azınlık),
2. Şeffaflıktan uzaklaşma, kontrol yetersizliği, liyakatsiz atamalar ve tepe yöneticilerdeki liyakat zafiyetleri,
3. Bürokrasideki kargaşa, kolay görevden alma, rüşvet, yolsuzluğun ve irtikâbın yaygınlaşması,
4. Temsilde adalet ve yönetimde istikrar ilkesinin tam uygulanamayışı,
5. İftira veya algı yönetimiyle başarılı yöneticilerin yıpratılmasıdır.

Oryantalist bakış, kehanet (güya bir olayın gerçekleşeceğini önceden bilme) ve Kabbala (Tevrat öncesi Yahudi ruhbanlarının geliştirdiği büyü, şeytani güçle bağlantılı sanat) gibi ezoterik (gizemli) bir öğreti ve sembolle mesaj verenlerin kamuya sızmaları büyük tehlikedir. İyi bir yönetim; yönetme hakkını elde eden, liyakatsiz insanın verdiği zararın en az olduğu sistemdir. Devlet, demokratikleşir, denetlenebilir, denge mekanizmaları kurulabilir ve sistem üzerinde milletin kontrolü olursa daha iyi gelişir.

**Kamu yönetiminin olumsuzlukları:** (1) piyasada tam rekabetin geçerli olmayışı, (2) ekonomik istikrarsızlık, (3) risk ve belirsizlikler, (4) siyasette patronaj ilişkileri, rüşvet ve yolsuzluk, (5) yandaşlık, partizanlık ve rant ilişkileri, (6) siyasi miyopluk, (7) lobicilik, hizmet kayırmacılığı ve merkezîyetçilik, (8) devlet harcamalarında israf, mali yanılma ve kayıt dışılık, (9) seçmenlerin bilgisizliği ve ilgisizliği, (10) kararlarda oy çokluğu esası ve bürokrasinin sürekli büyümesidir.

Toplumun her bireyinin üzerinde hak sahibi olduğu araç-gereçler, gelirler, doğal kaynakları ve kamu malları korunmalıdır. Kul hakkı, tüyü bitmemiş yetim hakkı var. Kamu malına ihanet etmenin her sistemde cezası vardır. Hiçbir kötülük yapanın yanına kâr kalmaz, her insan yaptığının karşılığını görür. Kamu kurumlarının yönetiminde uyulması gerekli ilkeler belirlenmiştir.

### **Kamu yönetimi ilkeleri:**

1. Hesap verebilirlik, saydamlık (şeffaflık), tarafsızlık ve dürüstlük,
2. Eşitlik, hukukilik, liyakat, saygınlık, nezaket, güven ve profesyonellik,
3. Görevin yerine getirilmesinde kamu hizmeti bilinci, hedef ve misyona bağlılık,
4. Hizmet standartlarına uymak, yetkili makamlara bildirim ve çıkar çatışmasından kaçınmak,
5. İfade hürriyeti, eleştiri ve muhalefet hakkı,
6. Ahlakilik, saygınlık, adalet, görev ve yetkilerin kötüye kullanılmamasıdır.

Şeffaflık ve açıklık ilkeleri gereği, ticari sır ve devlet sırrı kavramları yerli yerinde kullanılmalıdır. Herkese hakkını eşitlik prensibiyle adil, kabiliyetine uygun yükselme imkânı tanıyan, insanın yeteneklerinin gelişmesine fırsat veren, ürettiği hizmet, yaptığı görev karşılığı hak ettiğini almalı, nimet ve külfetin hakkaniyete uygun dağıtımıyla sosyal adaleti sağlamada ahlaki ilkelerin katkısı büyüktür. Devlet, güçlünün haklı olduğu değil, haklının güçlü olduğu bir ahlak ve hukuk anlayışını vatandaşına eğitimle kazandırıp adil bir düzen kuralmalıdır. Krizleri aşmada tüm kesimlere güçleri oranında yük yüklemeli, nimet ve külfet dengesi sağlanmalıdır. Kamu sorunlarını çözmek için alınan önlemlerde sabit ve dar gelirli kesimler mağdur edilmemelidir.

Tarihi döngüde yönetim anlayışı zaman zaman gelişmiş veya gerilemiştir. **Tarih döngüsü;** insanların organize toplum hayatında dairesel olarak aristokrasi (soylular, ayrıcalıklı sınıf), oligarşi (küçük, ayrıcalıklı grup yönetimi), demokrasi yönetim tarzlarının birinden diğerine döndüğünü savunan görüştür. İbn Haldun, tarih ilmini geçmiş kavimlerin ahlak, inanç, devlet yönetimi ve siyaset konusunda bilgi vermesiyle şerefli, faydalı ve usulü gayet önemli bir disiplin olarak ifade eder.

Devletin kuruluşu, büyümesi tedricidir ve teşkilat yapısı ülkeye göre farklılık gösterse de değişmeyen görevleri vardır.

### **Devletin işlevleri:**

1. Kişinin can, mal güvenliğini, konut dokunulmazlığını, toplumun huzur ve güvenliğini sağlamak,
2. Adaleti toplum içinde tesis etmek ve kanunların uygulanmasını sağlamak,
3. Sosyal, kültürel ve ekonomik gelişmeyi gerçekleştirmek,
4. Haberleşme, seyahat hürriyeti, seçme, seçilme hakkı, din ve vicdan hürriyeti sağlamak,
5. Kişilere sosyal imkânlar, eğitim ve sağlık hizmetleri sağlamak,
6. Ülkeyi dış saldırılara karşı korumaktır.

Devlet, insanların dağınık ve iptidai halden kurtulup, teşkilatlı ve medeni topluma geçmesi için insan, toprak ve egemenlik unsurlarını bir araya getiren, saygınlığını güçlü ve zenginler üzerinde kurduğu egemenlikle sağlayan hukuki bir tüzel kişiliktir.

### **İdeal devletin temel özellikleri:**

1. Sosyal uzlaşma ve sözleşmeye dayalı, kişilerin hak ve hürriyetlerini koruyan bir kurum olmalıdır.
2. Sahip olduğu güç ve yetki tek bir elde toplanmamalı; yasama, yürütme ve yargı organları arasında dağıtılmalıdır.
3. Halk egemenliğine ve demokratik katılıma dayalı temsilde adaleti esas alan, güç ve yetki sınır belli bir kurum olmalıdır.
4. Yönetiminde açıklık / şeffaflık ve liyakat sağlanmalı, toplam kalite felsefesini esas almalıdır.
5. Evrensel değerlere sahip din ve siyaseti birbirinden ayıran cinsiyet, ırk, din, dil, etnik köken farkı gözetmemelidir.
6. Koruyan, kollayan, yediren, giydiren ve düzeni sağlayan bir kurum olmalıdır.
7. Gelir ve giderleri prensip olarak birbirine denk, uluslararası ilişkilere önem veren ve adil ticareti esas bir kurum olmalıdır.

**İbn-i Haldun (Tunus, 1332 - 1406):** İslam bilimlerinin temel dalları, tabii ve sosyal bilimlerde önemli tahliller yapmış. Tarih

Felsefesi ve İktisat Bilim'inin kurucusu ve ilk toplum bilimcisi ve sosyoloğudur. Sosyolojinin temel prensiplerini batılı bilim insanlarından yüzlerce yıl önce ortaya koydu. Tarih, siyaset ve sosyal psikolojide İtalyan Makyavelli'ye; sosyal düzenin genel esaslarında Montesqu'ya; tarih felsefesinde Rosseau ve Ouguste Comte'ye; devletin çöküşü ilkesinde İngiliz Tarihçi Gibban'a; pedagojide William James ve Spencer'e ışık tutan metotlar geliştirdi. Siyasi hâkimiyet kurma, gelişim ve çözülme sürecinde siyasi liderden ziyade grubunun önemli olduğuna inanır. Siyasi liderin özelliği ne kadar gelişmiş olursa olsun ekibini kuramaz ise başarılı olamaz. Devlet siyasi bir hanedan niteliğindedir. Bir devletin kuruluşu, gelişim ve zirve sonrası çözülmesi bir siyasi hanedanın çıkış, gelişim ve çözülmesiyle aynıdır. Devlete ortalama; 120-130 yıllık bir ömür tanır 5 aşamadan geçtiğini savunur:

**1. Kuruluş Devresi:** Her tür karşı koymanın bastırıldığı, daha önce onu elinde tutan hanedandan zorla alınması devresidir. Siyasi lider henüz geleneksel alışkanlıklarını kaybetmemiş, mütevazı, kanaatkâr ve kendisini vatandaşlarından ayrı tutmaz.

**2. Otorite Devresi:** İktidarı elinde tutan lider kendi grubu üzerinde otoritesini tesis eder, mülkü ve nimetleri kendisi için istemeye başlar ve rakip olacak ileri gelenleri yönetimden uzaklaştırır, itaatkârları yönetime getirir.

**3. Rahatlık Devresi:** İktidarın meyveleri toplanır, servet genişletilir, şan ve şöhrat ön plana geçer, kendini ebedileştirecek eserler yapar, tüm grupları egemenliğine aldığı dönem. Güçlü ordu, iyi çalışan bürokrasi ve düzenli toplanan vergiler vardır.

**4. Taklit Devresi:** Siyasi iktidar, atalarının bıraktığını yeterli görmeye başlar. En doğru yolun kendisine miras bırakılan yolu takip etmek olduğuna inanır. Taklitçilik ve gelenekçilik, yenileşmenin önünü kapatır.

**5. İsrâf Devresi:** Siyasi iktidar, atalarından kalan mirası isteğine göre israf etmeye başlar. Devlet yönetimine ehliyetsiz kişiler atar, böylece devletin çözülme ve yıkılma süreci başlar, orduyu, memuru besleyemez, giderleri karşılayamaz ve yıkılır.

İbn-i Haldun, devletin çözülmesinde dış faktörlerden ziyade iç nedenlerin öncelik taşıdığı, ortadan kalkışı bir dış saldırıyla olacağını ve yıkılışında; lider, ekonomi ve ahlak olarak 3 temel sebep bulunduğunu belirtir.

### **Devletin yıkılış nedenleri:**

**1. Lider sebebi;** devletin kurulma safhasında grubuyla ahlaki bir otorite ilişkisi içindedir. Zamanla otoritesini paylaşmaz, kibir, bencillik ve başkalarına hâkim olma duygusu öne geçer, ona göre siyasetin kendisi de Tek Bir Hâkim olmayı gerektirir.

**2. Ekonomik sebep;** asker ve para olarak güç iki temele dayanır. Devletin kuruluş safhasında fazla paraya ihtiyaç olmaz ancak zamanla devlet büyüyüp geliştikçe paraya olan ihtiyacı artar. Devletin tek para kaynağı olan vergilerin devamlılığı içinse sağlam ve gelişen bir ekonomik yapı gerekir. İbn-i Haldun'a göre ekonominin kendine has kanunları var ve herhangi bir zorlama ekonomik hayatı alt-üst eder. Ekonomik gelişimin bir üst sınırı vardır; ondan sonra duraklama ve gerileme başlar. Tahrik edilen insani ihtiyaçların artma hızı, bunları karşılayacak kazanç ve gelirlerin artış hızından fazla olduğu için bir noktada yetersizlik başlar. Devlet, ya giderlerini kısmak veya gelirlerini arttırmak şeklinde iki yoldan birini seçer. Rahatlığa alışanlar kemer sıkmayacakları için bu yol sonuç vermez. İkinci yolda gelirleri arttırmak için ya var olan vergileri artırır veya yeni vergiler koyar. Oysa vergi ile kazanç arasındaki sınır aşırsa girişim arzusu zayıflar. Vergi ile gelir toplayamayan devlet, ekonomik hayata girmek ister; üreticiden ürünü değerinin altında alıp tüketiciye fahiş kârla satmaya çalışır. Bunun sonucu üretici üretimden, tüccar ticaretten vazgeçer. Devlet bunun da fayda etmediğini görünce, önce yakınındaki zenginlerden başlayarak herkesin servetine el koyar. Bu da halkın yönetimden yüz çevirmesine, dış güçlerle ittifaka, ekonomik hayatın duma ve devletin çöküşüne yol açar.

**3. Ahlaki sebep;** ahlak ilkesinin medeniyetin gelişmesine paralel olarak bozulup bozulmadığı tarih boyunca tartışılır. Eski Atina'dan başlayarak Rönesans'a kadar pek çok düşünür, ahlaki yozlaşmanın bir devletin çöküşünde önemli bir etken olduğunu savunur. **Berkeley;** Büyük Britanya'nın çöküşünü önlemek için yazdığı düşüncelerinde, İngiliz halkının maddi heveslerinin artışı ve ahlaki niteliklerini kaybedişinden bahseder. Kurtulmak için Hristiyan ahlaki yeniden saygınlığa kavuşturulmalı der. **J. J. Rousseau;** medeniyetin gelişimi ahlaki bozduğunu söyler. **Spengler;** Batının çöküşüne sebep ahlaki yozlaşmayı gösterir. Saygı ve gelenek yerine, soğuk olgusallık; halk yerine, kitlesellik; gerçek değerler yerine, para, devlet ve toplum yerine, milletlerarası toplum değerleri hâkim olur. İnsanlar; kanaatkâr, dayanıklı, kendine güvenen, cesur, yardım sever, namuslu, dindar olmak yerine, haris, mağrur, korkak, tembel, bencil, müsrif, rahatına düşkün, dine lakayt hale gelirler. Doymak bilmeyen ihtiyaçlarını meşru yoldan tatmin edemeyenler, gayri meşru yolları zorlar ve ahlaki değerleri yıkarlar. Devletin sunduğu konfora alışan idareciler bunu kaybetmemek için işi saltanata dönüştürebilir. Hürriyetçi ve demokratik hukuk sistemi inşası yerine içine kapanan, komplolara sarılan ve fevkaladelik psikolojisi ile lider kültüne teslim yapılar türer. Çözülme sürecinde; devlet bütün vatandaşlarına karşı adil değildir. Halk bireyselleşir, gayri meşru ilişkiler yaygınlaşır, din ve ahlak duyguları zayıflar.

Bir ülkede kaynaklar, tüm milletin değeridir, kamu kaynak kullanımını ve faaliyetlerinde halkı doğru bilgilendirmelidir. Vatan, dürüst insanlar tarafından inşa edilir ve hainler tarafından çökertilir.

### **13.10. Global İş Ahlakı**

Dünyada insan ihtiyaçlarını karşılayan kaynakların belirli kesimlerce inhisar altına alınarak, diğer insanların mahrum bırakılması çözümü gereken, kabul edilemez global ahlaki bir sorundur.

Ürün, fikir, sermaye, teknoloji, bilgi, kültür ve kişilerin hızlı ve sürekli şekilde sınırlar ötesine akışı olan **globalleşme;** ekonomik, sosyal, teknolojik, kültürel, siyasi, ekolojik bütünleşme, dayanışma ve karşılıklı faydalanmanın artışı, tüm faaliyetlerin dünya yönelimli tasarlanıp uygulanması ve ülkelerin birbirine yakınlaşmasıdır. Globalleşmeye ülkelerarası coğrafi uzaklıklar, dil, para birimleri, kültürler, hukuki, siyasi sistemler, değişik yapıya sahip yöneticilerin, çalışanların bulunduğu, ekonomik gelişme düzeyleri ve iklimlerin değişik olabildiği farklılıklar girmektedir.

İnsanlar, israf tuzağına düşer maddi ve manevi imkânlarını yerli yerinde kullanmaz ise topyekûn ağır bedeller öder. Dünyada israf sıradanlaşıp normalleşmesi ve popüleritenin tüketme kültürü insanlığı tüketmektedir. Bir şeyi gereksiz, ihtiyaçtan fazla



harcama, savurganlık olan ve kişiyi zillete düşürüp izzet ve itibarını mahveden **israf**, ahlaki ve vicdani bir sorumluluktur. İnsanın çoğunluğu zor şartlarda yaşarken hiç kimse parasını istediği gibi sorumsuzca saçıp savuramaz. İnsanın serveti olan kaynakların belirli ellerde tutulması ve herkesin faydalanabileceği şeyden bazılarını mahrum etmek toplumsal kargaşayı başlatır.

Genel felaketler, toplumun genel ihmallerinden ileri gelir. “Biri yer biri bakar, kıyamet ondan kopar”. Bu sebepten tüm insanlık israftan uzaklaşmalıdır. Kaynaklar, tasarruf tedbirleri ile insanların faydasına arz edilmelidir. **Tasarruf**; insan hayatının devamı için canlıların kullandığı maddeleri kullanım ve tüketimde dikkatli davranıp idareli, yeteri kadar kullanıp iktisat etmektir.

### **Global ahlaki sorunlar:**

1. Ekonomik, siyasi baskılar ve emek sömürüsü,
2. Global eşitsizlik, gelir dağılımındaki adaletsizlikler, dış ticarete bağımlılıklar ve döviz baskısı,
3. Kişi, kurum ve devletlerin ödeme gücü üzerinde borçlandırılması,
4. Bilim, teknoloji, sanat, askeri ve yönetim alanlarında kurulan tekelleşmeler,
5. İnsanları, toplulukları, devletleri din, inanç, ırk, milliyet ve değerler istismarıyla birbiri ile çatıştırmak,
6. Tüketimin bir kültür haline getirilmesi olan tüketiciliğin yaygınlaşması,
7. Akıllı şehir, neom şehir ve dünya nüfusunu azaltmaya yönelik geliştirilen avatar projelerinin insanlığı tehdit potansiyeli,
8. Yeni dünya düzeni altında tek devlet, tek din, tek ekonomik sistemi (kapitalizm) öngören neom bir robot devlet tehlikesi,
9. Kimyasal, nükleer, biyolojik savaş tehditleri ile vekâlet savaşları ve yabancı paralı askerlerle (lejyoner) yürütülen savaşlar.

**(Neom şehir;** Suudi Arabistan'ın Tebuk Bölgesi'nde 2017' de planlanan ve ilk bölümü 2025'a kadar bitirilmesi hedeflenen, yenilenebilir enerji ile desteklenen şehir projesidir. **Avatar projesi:** 2045 Initiative, insan kişiliğini biyolojik olmayan taşıyıcılara aktarmak, ömrü uzatmak ve siber ölümsüzlük çalışmaları yapan, asıl hedefi 2045'e kadar insanların zihnini tamamen robotlara aktarabilmeyi hedefleyen organizasyon Rus bilim insanları ve Rus girişimci Dmitry Itskov önderliğinde kurulmuştur.)

Kapitalist anlayış, toplumun fitri yapısı içinde gelişen her bilim, buluş ve anlayışa sızarak kendi lehine kullanır. Birçok alanı, bilimi, kuruluş ve araştırmayı destekler, sponsor olur ve böylece kendi aleyhine olabilecek sonuçları bertaraf eder. Fakirden zengine servet aktararak toplumda ekonomik eşitsizlik oluşturur, bu da ileride biyolojik eşitsizliğe sebep olur. Hâkimiyetini sürdürmek için savaş tekniklerine ilave biyolojik virüs de üretebilir. Bu yapının tahribatı sonrası hayata zenginler devam eder, fakirler ise bertaraf olur. Bu yapılar kendine hizmet etmeyen, ortak akli esas alan demokratik gelişimleri engeller.

Etkileme ve tesir gücü yüksek sosyal medyayı kontrol eden, global komplo (gizlice yürütülen plan, iş) ve ittifaklardan güç alan tahripkar, şerli global çeteler Covid-19 laboratuvar modifikasyonu ile insanlığı yeniden dizayn için bir operasyon ile tüm sistemi kökten değiştirmek istiyor. Günümüz teknolojisi olan sosyal medyada farklı insan ihtiyaçlarını karşılayan bir araçtır. Bunu iyi yönde kullanan iyi niyetli insanlar olduğu gibi kötüye kullanan art niyetli, tahripkâr vicdansız insanlar da vardır.

Dünyadaki, savaş, kargaşa ve fakirliğin temel sebebi ahlaktan mahrum kapitalist sömürü düzenidir. Global ahlaki sorunların çözümü ve dünya barışı için medeniyetler arası çatışma değil, anlaşma, kaynaşma ve sentezleme esas olmalıdır.

### **Global ahlaki sorunların çözüm yolları:**

1. Adalet, demokrasi, eşitlik, sosyal sorumluluk ve ahlaki değerlere dönüş,
2. Emanetin emin ellere teslimi, liyakat ve “milletin efendisi, millete hizmet edendir” anlayışını yerleştirmek,
3. Üstünlerin hukuku değil, hukukun üstünlüğünü esas almak,
4. Sevgi, saygı, hüriyet, ahlak, fazilet, yardımlaşma, dayanışma, estetik ve vicdan gibi evrensel değerleri geliştirmek,
5. Eleştirel düşünme, sentez yapabilme, sebep sonuç ilişkisi kurabilmeyi topluma kazandırmak,
6. Duygu ve vicdanları geliştirmeyi esas alan eğitim anlayışıyla temel değerleri yeni nesle aktarmak,
7. İstismar, duygu sömürüsü, hırs ve şöhret düşkünün tiranları (siyasi güç sahibi) bertaraf etmek,
8. İfrat ve tefritten uzak vasatı, istişareyi esas alarak ve sorunların çözümünde sivil diplomasiye imkân vermek,
9. Linç kültürü, nefret söylemi, tezyif ve tahkirle kutuplaştırmadan asgari müşterekler bulmak, tüm insanları kucaklamak.

Sömürü anlayışı gelişmiş ülkelere münhasır değil; kişiler ve organizasyonlarda kapitalist mantığa sahip olabilir ve güçleri nispetinde etraflarını sömürürler. Yenilik, gelişim gibi kavramları kullanarak, insanları, organizasyonları ve devletleri dönüştürüp kendine hizmet ettirir. Bu anlayış ile her insan ve her organizasyonun mücadele etmesi ahlaki bir sorumluluktur.

Yerel ve global ölçekte değişim çok hızlı gerçekleşiyor. “**Eski kafa ile yeni sorunlar çözülemez.**” Dünün çözümleri bu günün sorunu olabilir.

Çok kültürlü, hukuklu farklı toplum mozağiyle zengin hoşgörüyü sahip coğrafyaların modern akademik bilgileri ve kadim (eski) bilgilerini de elde eden emperyalistler modern köleleştirme ile yeni sömürü yöntemleri geliştirmektedirler.

### **Kapitalist sömürü yöntemleri:**

1. Devletler arasına ırk, dil, din, inanç ve mezhep farklılıklarını kullanarak ihtilaf sokmak,
2. Topluları kendi değerlerinden uzaklaştırarak köksüzleştirmek,
3. Ülkeleri ödeme güçleri üzerinde borçlandırarak ekonomilerini kendilerine bağımlı hale getirmek,
4. Demokrasinin gelişimini ve gerçek bilgiye ulaşmalarını engellemek,
5. Global otoriter kapitalist uygarlığın devamı için psikolojik ve biyolojik savaş yöntemleri kullanmak,
6. Kendi menfaatlerini kollayan paravan sivil toplum kuruluşları kurmaktır.

Topluları ataletle uğratan, yozlaştırıp her yönden gelişimini engelleyip sömürüye hazırlayan birçok sebep bulunmaktadır.

### **Toplumların ahlaki gelişimini engelleyen nedenler:**

1. Toplumun büyük şahsiyetlerine karşı hürmetin kırılması ve aile hayatının bozulması,
2. Dini, ahlaki değerlerden uzaklaşma, adalet ve emniyetin zayıflaması ve kurumlara güvenin sarsılması,
3. Bilim, teknoloji ve sanata gereken önemin verilmeyişi ve beyin göçü,
4. Toplumun kültür erozyonuna maruz kalması, değişim ve dönüşüm tuzağına düşerek asimile olması,
5. Tek para, tek dil, tek din, tek tip tüketici ve dünya devleti fikrinin yaygınlaştırılması,
6. Toplumsal duyarsızlık, umursamazlık, nemelazımcılık ve şahsi menfaatin toplum menfaati önüne geçmesi,
7. Toplum, can damarını koparan, kanını içen en büyük düşmanını dost zannetmesi,
8. Demokratik anlayışın yerleşmemesi, sorgulama ve eleştiri kültürünün gelişmemesi.

Dünyanın sosyal ve ekonomik döngüsü; zor zamanlar güçlü insanları yetiştirir, güçlü insanlar çevresine rahat zamanları yaşatır ve rahat zamanlar zayıf insanları çıkarır, zayıf insanlar da zor zamanları getirir. Babalar toplar, oğullar dağıtır, torunlar tekrar toplar. Her iki dünya savaşını kapitalistler başlattı; Avustralya'da 20 milyon Aborjin'in katli, Hiroşima ve Nagazaki'de 250 bin insanı öldüren nükleer bombalar, Kuzey Amerika'da 100 milyon Kızılderili katli, 180 milyon Afrikalının köleleştirilmesi de dâhil. Global kapitalist düzen, coğrafi keşifleri izleyerek Endüstri Devrimi ve sömürgecilikle devam eden Avrupa merkezli kuruluş ve işleyişi devamında ABD'yi dünya ekonomisinin merkezi yaparken, bir yandan da oluşturduğu adaletsiz düzenle birçok global ahlaki sorunu da beraberinde getirdi. Global, yerel ve kuruluş ölçeğinde seçkin azınlıktaki üst akıllarca dizayn edilen bu sistem sürekli kendini yenileyerek insanlığı sömürmektedir. Dünya; kapitalizm, onun anti tezi sosyalizm ve ikisinin bileşeni karma ekonomik sisteme mahkûm edilemez. İnsanlık ortak akli ile arayışını sürdürecektir, adil, evrensel insani değerleri barındıran, fitratına en uygun, her türlü sömürüye kapalı bir ekonomik sistemi kuracaktır.

Her yeniliği, kapitalizm tuzağı, eseri görmek, göstermek, ona psikolojik üstünlük ve fiziki güç verir. Askeri, operasyonlar artıyor gözükse de aslında; devletler ve milletler arası savaş, yerini sosyal tabakalar arası "sosyolojik savaş"a bırakıyor.

### **On Üçüncü Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. Toplum hayatını düzenleyen kurallar nelerdir?
2. Ahlak nedir ve ahlakın temel kaynakları nelerdir?
3. Ahlak konusunda felsefi yaklaşımlar nelerdir?
4. İlahi Dinlerin belirlediği ahlak ilkeleri nelerdir?
5. Ahlak eğitimi nedir ve ahlak eğitiminin faydaları nelerdir?
6. Toplumsal yozlaşma nedir ve toplumsal yozlaşma nedenleri nelerdir?
7. İş ahlakı nedir ve iş ahlakının önem kazanma nedenleri nelerdir?
8. Mesleki yozlaşma nedir ve mesleki yozlaşma nedenleri nelerdir?
9. Kurum yönetimlerinde temel sorunlar nelerdir?
10. Yöneticide ahlak dışı davranışlar nelerdir?
11. Güç ve yetki sahibi yöneticilerin kendilerine sormaları gereken sorular nelerdir?
12. Kamu yönetiminde ahlak ilkeleri nelerdir?
13. Global ahlaki sorunlar nelerdir ve bunların çözümü için neler yapılabilir?
14. Kapitalist sömürü yöntemleri nelerdir?
15. Toplumların ahlaki gelişimini engelleyen nedenler nelerdir?

## 14. İŞLETMELERDE SOSYAL SORUMLULUK

İş ahlaki içinde yer alan sosyal sorumluluk, kişi ve kuruluşların gönüllü olarak üstlendikleri yükümlülükleri ifade eder.

### 14.1. Sosyal Sorumluluk Kavramı

Sorumluluk, günlük hayatta kişisel, kurumsal ve toplumsal düzeyde sık kullanılan bir kavram olarak kişinin kendine ve başkalarına karşı yerine getirilmesi gereken yükümlülüklerini zamanında yerine getirmesi zorunluluğudur.

Sosyal sorumluluk kavramını oluşturan “sosyal” kelimesi, toplumla ilgili ifadeleri, **sorumluluk** ise kişi ve kurumların, kendilerine ve başkalarına karşı zorunlu ve gönüllü olarak üstlendikleri yükümlülükleri ve yerine getirmesi gerekenleri zamanında yerine getirmesidir. Kişi ve kurumların üstlendiği, yapmak zorunda olduğu veya yaptığı bir iş için gerektiğinde hesap verme durumu olan sorumluluklar isteğe bağlı gönüllü ve zorunlu olarak iki şekildedir. **Gönüllü sorumluluk**; kişinin isteğiyle belirlenirken, **zorunlu sorumluluk** ise kişinin mutlaka yerine getirmesi gerekenleri ifade eder.

Kişi ve kurumlar açısından sorumluluk kişisel ve kurumsal sorumluluk olarak iki şekilde düşünülebilir. **Kişisel sorumluluk**; kişinin gönüllü olarak üstlendiği yükümlülükler, yapmak zorunda olduğu, yaptığı veya yapmadığında karşısına çıkan sonuçlara katlanacağı durumdur. **Kurumsal sorumluluk** ise kurumların, kendilerine ve başkalarına karşı zorunlu ve gönüllü olarak üstlendikleri yükümlülükleri ve yerine getirmesi gerekenleri zamanında yerine getirmesidir.

**Sosyal sorumluluk**; kişi ve kurumların tüm faaliyetlerinde ekonomik şartlara, kanuni şartlara, iş ahlakına, kurum içi, kurum dışı çevrenin beklentilerine uygun şekilde gönüllü üstlendiği görev ve yükümlülüktür. Bu sorumluluk kişi ve kurumların ekonomi ve ekosistem arasında bir denge sağlamaya dönük gerçekleştirdiği kanun yerine geçen durum değil gönüllük esaslıdır.

Her insan ve kurumun sorumlulukları var; yaptıklarından, yapmadıklarından, söylediklerinden ve söylemediklerinden sorumludur. Zorunlu taraftarlık, mahalle baskısı, görmezden gelme, suskunluk, kraldan fazla kralcılık, düşmana koz vermeme gibi nedenlerle yanlışlık ve haksızlığa karşısında susan kişi ve kurumlar sosyal sorumluluğunu yerine getirmiyor demektir. Sorumlulukların ne kadar çok olduğu değil ne kadar yerine getirildiğidir.

Nimet külfet dengesi çerçevesinde her kişi ve kurum görev ve sorumluluklarını yerine getirmeli, sorumluluktan kaçanlar, ihmal edenler, yanlış, hata ve kusurda ısrar edenler bunun bedelini ödemelidirler. Çünkü bu ihmal ve savsaklamaların kişi ve topluma bedeli, yükü ağır olmaktadır. Kişi ve kurumların sosyal sorumlulukları sahip oldukları, imkân, bilgi, tecrübe, mevki ve duymalara göre de değişebilir. Toplum geliştirdiği oto kontrol sistemi ile sorumsuz insan ve kurumlar sürekli izlenir ve uyarılır. Sorumluluk bilinci gelişen insanlar, yapılması gerekeni zamanında yapabilmek için kendiliğinden harekete geçer.

Kişiler ve kurumların toplumun içinde bulunduğu kültürel, sosyal ve ekonomik sorunlara, çözüm üretmede, bunları ortadan kaldırmada yerel ve global ölçekte önemli görev ve sorumlulukları bulunmaktadır.

#### Sosyal sorumluluğun temel ilkeleri:

1. Hesap verebilirlik ve şeffaflık.
2. Ahlaki davranış.
3. İnsan haklarına ve hukukun üstünlüğüne saygı.
4. Paydaş çıkarlarına saygı.
5. Uluslararası davranış normlarına saygı.

Sosyal sorumluluğun en önemli amacı toplumsal fayda ve geleceğe umutla bakacak kişilerin yetişmesini sağlamaktır.

#### Sosyal sorumluluğun faydaları:

1. Toplum hayatının sürdürülebilir olmasını sağlar,
2. Kişilere sorumluluk duygusu kazandırır,
3. İhtiyaç sahiplerinin maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılamayı sağlar,
4. Hassas ve duyarlı kişilerin yetişmesine imkân sağlar,
5. Toplum hayatında meydana gelen aksaklıkların giderilmesini sağlar,
6. Yardımlaşma duygusunun toplum hayatına yerleşmesini sağlar.

Kişi ve organizasyonlarının faaliyette bulunma nedenleri geleneksel anlamda sadece kâr değil, topluma hizmet, müşterilerin taleplerine uygun nitelikte, miktarda, kaliteli ürün üretmektir. Ürünleri, müşterilerin taleplerine uygun zaman, miktar ve yerlerde, ödeme güçlerine uygun fiyatta sunmaları sonucu oluşacak tüketimle sağlanacak fayda, toplumun refah düzeyini de artıracaktır. Kişi ve kurumların bu gayeyi benimsemeleri, onların sosyal sorumluluklarının bilincine varmaları şeklinde açıklanabilir.

### 14.2. Sosyal Sorumluluk Alanları

Sosyal sorumluluk anlayışı, kişinin, kuruluşların ve devletlerin toplum üzerinde kalkınma, ticaret ve sosyal gelişimde bir etkiye sahip olmasına yardımcı olur. Bu sorumluluk, kişi, toplum refahı ve çevrenin sürdürülebilirliğine katkı sağlamaktadır.

Kâr amacı gütmeyen kuruluşlar, maddi bir gelir veya kâr elde edip bu geliri üyelere, mütevellilere, çalışanlara veya herhangi bir özel şahsa dağıtmaz. Sağlık, eğitim, kültür, sosyal refahı ve temel hakları geliştirmek gibi kamuya ait amaçları olan ve sivil toplum kuruluşları; vakıf, dernek, sendika, oda, kooperatif, kulüp, birlik, platform gibi isim alır. **Sivil toplum kuruluşu**; kişilerin bir araya gelerek oluşturduğu, resmî kurumlar dışı bağımsız hareket eden, hukuki, siyasi, ekonomik, sosyal, çevre ve kültür alanında faaliyet yürüten kanuni kuruluşlardır. Bunlar üyelerini ve çalışanlarını gönüllülük usulüyle alır, kâr amacı gütmeyen ve gelirlerini; üye aidatları, yardımlar, bağış ve kamudan yapılan mali transferlerden sağlar. Tarih içinde de sivil toplum kuruluşlarını ifade için Türkiye'de vakıf, dernek, oda, sendika, cemaat, cemiyet, birlik, tarikat, ahilik ve lonca isimleri kullanılmıştır.

Toplum sorunlarına çözüm üretilmesi, iyileştirilmesi, geliştirilmesi, fakirliğin ortadan kaldırılması, sosyal adaletin

sağlanmasında öncelikli olarak yerine getirilmesi gereken temel sosyal sorumluluk alanları bulunmaktadır.

### **Sosyal sorumluluk alanları:**

1. Eğitim ve sağlık alanındaki sorumluluklar,
2. Siyasi ve sosyal alandaki sorumluluklar,
3. Yoksulluğu ortadan kaldırma ve sosyal adaleti sağlamadaki sorumluluklar,
4. Kültür ve çevreye karşı sorumluluklar,

Eğitim ve öğretimin etkinliği için kişi ve kurumların üzerine düşen görevler vardır. En zeki öğrencilerin tıp ve mühendisliği tercihi, ikinci derece mezunların iş yönetimi ve iktisat okuyarak birinci derece mezunlara yönetici olması, üçüncü derece mezunların siyasete yönelip ülkenin siyasetçileri olarak birinci ve ikinci derece mezunlara hükmediyor olması, eğitimde başarısızların ise ordu ve emniyete katılarak elde ettikleri silah gücüyle öncekilere hükmetmesi toplumsal bir hatadır.

Eğitimin kalitesini düşürmek bir toplumun çöküşünü hazırlar; eğitimin çöküşü milletin çöküşüdür. **Bir toplumun çöküş göstergeleri;** (1) dayanışmanın yok olması, (2) üretimin zayıflaması, (3) tüketim çılgınlığı, (4) vergilerin artması, (5) liyakatin dikkate alınmaması, (6) adaletsizliğin yaygınlaşması, (7) umutların kırılması, (8) göçün hızlanması, (9) kibir, gurur, gösteriş, riyakârlık ve dalkavukluğun artışı ve (10) her şeyi normalmiş gibi görmezden gelen ve kabullenen bir topluluğun olmasıdır.

İnsanlığın ortak değer ve kaynağı olan gelirlerden bazıları güç ve kuvvetiyle daha çok pay alıyor. Yoksulluğun nedenlerini ortadan kaldırmak, sınıflarlar arası çatışmaya sebep sömürü aracı olan faizin kaldırılıp zekâtın işler hale getirilmesi ve kaynakların adil paylaşımı ile mümkündür. Dünyada ekonomik değeri olan kaynaklar tüm insanlığın ortak serveti anlayışıyla bunların geçmişten miras değil, gelecekte emanet alınan değerler olarak görülmelidir. Yoksulluğu azaltmada; devlet bütçesinde gelir gider dengesinin sağlanabilmesi için israfın önlenmesi için kurumsal ve toplumsal kontrol mekanizmalarının kurulması gerekir.

İnsan, hayvan ve bitkilerin hayatları boyu ilişkilerini sürdürdükleri, karşılıklı etkileşimde oldukları, hareketli fiziki, biyolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel ortam olan **çevre**; eko sistemde yaşayan ve canlı sınıfını oluşturan; üreticiler, ayrıştırıcılar ve tüketiciler tüm faaliyetlerinde ekolojik dengeyi etkilemektedir. Çevre tahribatının tüm canlılar üzerindeki olumsuz etkileri fark edilince hassasiyet ve çevre koruma bilinci arttı. Gelecek kuşaklara yaşanabilecek bir dünya bırakma sorumluluğu, tabiatla savaşmaya değil, onunla uzlaşmaya dayalı yeni bir anlayışa ihtiyaç doğdu. Hayatın sürdürülebilirliği için çevreyi korumak, kollamak ve iyileştirmek bir ihtiyaçtır. Dünyanın dengesini bozan teknolojik gelişmeler, şuuruz bir üretim ve dolayısıyla israfa dayalı bir tüketim sistemi çevreyi hızla kirletmektedir. İnsanlar yapıp ettikleri yüzünden karada ve denizde düzen bozuluyor.

Her canlı türü, ekosistemde farklı bir rol oynar, birini diğeriyle değiştirdiğinde veya insanlarla fazla iç içe olduğunda onlardaki hastalıklar, parazitler, virüsler, mikroorganizmalar insanlara geçip hastalığa sebep olabiliyor. Karbon salınımını artırarak daha önce hiç etkileşimde bulunmamış canlıların bir araya getirilmesi dünya ölçeğinde salgınlara sebep olmaktadır. Uzun yıllarda oluşan dünyanın ekolojik dengesi son 100 yılda aşırı şekilde bozuldu. Sürdürülebilir bir hayat için karbon salınımını düşürmek ve karbon ayak izinin küçültmesi gerekiyor. **Karbon salınımı;** kömür, doğalgaz, petrol gibi yakıtların rafine edilmesi, taşınması veya kullanımıyla ortaya çıkan karbondioksitin atmosfere yayılmasıdır. Karbon salınımının miktarı ise karbon ayak izi ile ölçülüyor. **Karbon ayak izi;** birim karbondioksit cinsinden ölçülen, üretilen sera gazı miktarı açısından insan faaliyetlerinin çevreye verdiği zararın ölçüsüdür. Kyoto Protokolü tarafından belirlenmiş üretim, hizmet, işleme gibi faaliyetler sonucu oluşan sera gazlarının etkilerinin karbondioksit (CO2) cinsinden eşdeğerlerinin hesaplanması çalışmasıdır.

Hastalıkların ortaya çıkması ve bunun yayılma maliyeti, çevreyi sömürmenin ekonomik getirisinden çok daha yüksektir. Kâinatın işleyişinde bir denge ve düzen var; çevre unsurları arasındaki tüm faaliyetler sürekli tekrarlanarak döngüsel yolculuk eder ve besin zincirinde atık bırakmaz, su buharlaşır ve yeryüzüne tekrar yağmur veya kâr olarak geri döner. Bu zincirde hiçbir kayıp, atık ve israf yok, mükemmel bir makine gibi çalışır. **Besin zincirinin tepesindeki insan;** tüketim atıklarını tekrardan bu zincire dâhil edebilirse çevreye uyumlu bir tasarruf, kendi türünün devamı, sürdürülebilir bir ekonomi ve çevreye katkı sağlar.

Bilim ve teknolojinin gelişimiyle insanların hayatları kolaylaşırken diğer taraftan da ölümler kitlesel halde artıyor. Ahlaki bir anlayışı olmayan bilimin neye hizmet ettiği ve sermayenin güdümünde insanlığı nereye doğru ittiği konusunda global ölçekte bir sorgulamaya ihtiyaç vardır. Çünkü insan her şey mükemmel değildir, bir virüs teknolojik kudrete güvenen tüm insanlığı esir alabiliyor. Tüm ekosistem, birlikte güvenle yaşamının daha iyi bir yolunu bulmak zorundadır.

**Avrupa Yeşil Mutabakatı (EU Green Deal);** AB'nin 2050'ye kadar net sera gazı emisyonlarının sıfırlandığı, ekonomik büyümenin kaynak kullanımından ayrıştırıldığı ve kimsenin ve hiçbir bölgenin geride bırakılmaması temel hedeflerini içeren stratejisiyle, emisyonları azaltırken iş imkânları oluşturacak ve hayat kalitesini artıracak, iklim ve çevreyle ilgili zorluklarla mücadelede önceki taahhütlerini daha geniş ve daha etkili şekilde yeniden düzenlemeyi amaçlayan bir yol haritasıdır.

Çevre kirliliğinin önemli bir sebep oluşturduğu iklim değişikliğiyle mücadele için yerel ve global ölçekte yatırımların artırılması, sera gazı emisyonlarının azaltılması, çocuklara iklim değişikliğinin etkilerine hazır olmaları ve uyum sağlamaları için eğitimle ve farkındalık sağlanmalı, iklim kriziyle ilgili toplantı ve konferanslara gençler dâhil edilmelidir.

Kurumlarda, yöneticileri seçme ve yönetim işleri birer emanettir; ehil ve adil kişilere verilmelidir. Farklı görüşler yönetimde bir hizmet aracı ve adalet terazisidir. Yönetici mevcut hukuk kuralları içinde kalacak, keyfi hareket etmeyecek ki yönetilenler ona uyması gereksin. Eşit vatandaşlık esasına dayanan demokraside hiçbir kişinin üstünlüğü ve ayrıcalığı olmadığı için demokrasi ile yönetilen insanlar daha çok fikir ve keşif çıkardıkları için daha hızlı gelişiyorlar.

Marcus Tullius Cicero M.Ö (D.106) Roma'lı devlet adamı, bilgin ve yazar; toplum yapısıyla ilgili teorisinde tespitleri var.

**Cicero teorisi;** (1) fakir çalışır, (2) zengin sömürür, (3) askerler her ikisini de korur, (4) mükellef üçü için vergi öder, (5)

serseri dördü adına istirahat eder, (6) ayyaş beşi için içer, (7) bankacı ilk altıyı dolandırır, (8) avukat ilk yediyi kandırarak savunur, (9) hekim sekizini de öldürür, (10) mezarıcı dokuzunu da gömer ve (11) politikacı 10'lar sayesinde yaşar.

Cicero; “lider erdemli ve adil olması yanında bilge ve dürüst de olmalı, adalet devletin en önemli unsurudur” der.

Toplumun ortak varlıkları olan kamu malını çalmak, zimmetine geçirmek, kullanımında özen göstermemek, ihanet etmek, israf etmek tüm din, inanç ve ahlak sistemlerinde sosyal sorumluluğa aykırı kötü davranışlar olarak görülür. “Kimi bir işte görevlendirip (yaptığı iş karşılığı) bir ücret verdiğimizde, onun bu ücret dışında alacağı her şey (kamuya) hainliktir.” (Hz. Muhammed, Ebû Dâvûd, İmâre, 9-10). “Sizden kimi bir işte görevlendirirsek ve o da bizden iğne (miktar) veya daha büyük bir şeyi gizlerse bu bir ihanet olur ve kıyamet günü onu (kendi elleriyle) getirir.” (Hz. Muhammed, Müslim, İmâre, 30). “Eğer Müslümanların yaşadığı bir şehirde fakir görürseniz bilin ki o şehrin yöneticileri halkın malını çalıyorlar.” Hz. Ali.

### 14.3. Sosyal Sorumluluk Türleri

Sosyal sorumluluk, kişi ve kurumların bir amaç etrafında toplanarak, sürdürülebilir bir hayata yönelmelerini ifade eder.

**Sosyal sorumluluk;** (1) kişisel sorumluluk, (2) kurumsal sorumluluk, (3) ve kurumsal sosyal sorumluluk olarak ayrılır.

#### 14.3.1 Kişisel Sorumluluk

Karakterin en önemli unsurlarından olan sorumluluk, tembelliğe düşmeden, mani ve engellere karşı metanetle durma ve ümitsizliğe kapılmamayı gerektirir.

**Kişisel sorumluluk;** kişinin gönüllü olarak üstlendiği yükümlülükler, yapmak zorunda olduğu, yaptığında veya yapmadığında karşısına çıkan sonuçlara katlanacağı, sorumlu olacağı toplumun kişiden beklediği tutum ve davranışlardan kişinin farkında olması ve bunu kendisi ve toplum için yerine getirmesidir.

Kişi önce kendisi sonra da toplumu için yükümlü olduğu sorumlulukları, üzerine düşen görevleri zamanında ve istenilen şekilde yerine getirmek zorundadır. Kişi kendi durumu ve toplum yapısına bağlı olarak gönüllü ve zorunlu olarak aldığı sorumluluklar vardır. İnsan bulunduğu yeri yaşanabilir hale getirmek için üzerine düşen görevi yerine getirmeli; görev ve sorumluluk ihmalleri ve savsaklamanın bedelini ödemelidir.

Beyin gelişimiyle kişide akıl yürütme ve karar verme becerisi, aldığı kararların sonucuna katlanma, sorumluluk alma duygusu ve becerisi gelişir. İletişim imkânlarının gelişimiyle artan bilgi, insanlara birçok sorumluluğu da yüklemektedir. Globalleşmenin artışıyla birlikte dünyada yaşananlar konusunda insani ve vicdani bazı sorumluluklar ortaya çıkmaktadır.

Sorumluluk duygusu küçük yaşta çevreden gelen etkiyle insanın içinde yer eder ve verilen eğitimle geliştirilir. Sorumlu insan, yapılması gereken işi zamanında yapabilmek için inisiyatif alıp harekete geçebilen, sorumsuz insan ise sürekli başkaları tarafından güdülen insandır. Her insan ve kurum yaptıklarından, yapmadıklarından, söylediklerinden ve söylemediklerinden sorumludur. Bilgi, tecrübe, mevki ve duymalara göre de sorumluluklar artabiliyor. Sorumluluğu yerine getirmeme, yanlış, hata ve kusurda ısrar öncelikle kişinin kendisine ve sonra çevresine zarar verir.

Kişi, sorumluluktan kaçamaz, kendi yanlışını kapatmak için karşı tarafın yanlış yapmasını beklemesi onu düzeltmez. Sorumluluktan kaçıp, kabahat ve suçu bahanelere bağlamak, sığınmak doğru değildir. Kişinin sorumluluk bilinci ve dürüstlüğü dünyanın bir ucundaki kelebeğin kanat çırpışıyla oluşan rüzgârın, başka bir bölgede kasırga oluşturmasını sağlayan **kelebek etkisi** yapabilir. Bu sebeple toplumda ahlak, akıl ve bilgiye dayalı sorumluluk bilinci teşvik edilmelidir. **Kelebek etkisi;** bir sistemin başlangıç verilerindeki küçük değişikliklerin büyük ve öngörülemeyen sonuçlar doğurabilmesidir.

Kişinin çevreye karşı sorumluluğunda; gördüğü bir yanlış, önce eliyle düzeltmeli, buna gücü yetmiyorsa, sözüyle düzeltmeli, buna da imkân ve gücü yetmiyorsa bu yanlış onaylamamalıdır. Dünyada tek sorumluluk duygusu taşıyan, akıl ve iradeye sahip olan insan kendine özgü inancı, değer yargıları ve yaşama tarzıyla bir şahsiyettir. Kişi nimet ve külfet dengesini kurarak sorumluluklarını yerine getirmelidir. Kişinin, sorumluluk üstlenebilmesi için akıl, hür irade ve yetki sahibi olması gerekir.

#### Kişisel sorumluluğun şartları:

1. **Akıllı olmak:** Her insanda bulunan ve vücuttaki yeri, işleyişi keşfedilemeyen, idrak, düşünce, anlama tedbir alma özelliği.
2. **Hür iradeye sahip olmak:** Kişinin fiil, arzu, niyet ve amaçlarını belirleyip kontrol ederek serbest karar verme özelliğidir.
3. **Yetki sahibi olmak:** Kişinin, ehil, yetkili olduğu konumda rolü ve statüsü gereği verilen yazılı veya sözlü bir güçtür.

Kişi, toplumsal sorumluluğu gereği toplum içinde karşılaştığı bir sorunu ilgili yerlere bildirmesi gerekir. Yanlışlara karşı toplumsal tepkisizlik yüzünden kötü niyetli insanlar her yerde arsızlıklarını sergiliyor, sokaklar bunların kontrolüne giriyor. Namuslu insanlar, namussuz insanlar (ahlak kurallarına uygun davranmayıp kuralları çiğneyen) kadar cesaretli olmazlarsa serbest piyasa bahanesiyle gemiyi azya (azgınlaşıp söz dinlemeyen) alan kapitalistler hayatı yaşanmaz hale getiriyor.

Nemelazımcılık artar, kişisel ve toplumsal hassasiyet zayıflar, haksızlık ve zulümlere tepki verilmez ve “bana değmeyen yılan bin yıl yaşasın” anlayışı yayılırsa sokaklar çetelerin, aymaz arsızların cirit atıp at oynattığı meydana döner. Bu durum; güçsüz, zayıf, garip ve gurbaya büyük bir zulüm olur. Kanun hâkimiyeti sağlanamaz, toplumun oto kontrol sistemi devre dışı kalır ve “baş belirsiz, meydan ıssız” görülürse, leş kargaları meydana iner, toplumsal bir kargaşaya sebep olur.

Sorumluluğun, her şeyden önce ahlaki açıdan kişinin vicdanına yönelik bir boyutu vardır. **Vicdan;** kişinin genel ahlak ve adalet ilkeleri çerçevesinde kendi veya başkalarının davranışlarını “doğru” veya “yanlış” şeklinde değerlendirme ve dışarıdan bir kontrol olmadan ahlaki davranma gücüdür. Vicdan, insanın iç âleminde bir yaptırım gücünü temsil eder. **Maşeri vicdan** ise toplumun bütün kesimlerinin benimsediği ortak değerler, manevi hislerdir.

Olaylara seyirci kalma psikolojisi, kişinin üzerine düşen bir işi, görevi; benden başka insanlar da var, onlar yapsın düşüncesi ile yapmaması olan **Genovese sendromu;** toplumun olaylara karşı duyarlılığını ve kişilerin hareketini anlamlandırmayı sağlar.

**Sendrom;** birbirleriyle ilişkisiz gibi görünen, fakat bir araya geldiklerinde tek bir olgu olarak kendini gösteren bulgular bütünüdür. “Benden başka diğer insanlar da var, bir tek ben değilim” düşüncesiyle üzerine düşen görevi yapmayı seyirci kalmak, duyarsızlık, görmezlikten gelme, tepkisizlik vicdanları yaralayan büyük bir sorundur. Haksızlığa karşı susmak, hakka karşı bir hüürsüzlük olduğu için haksız görülen kişiye gereken tepkiyi göstermek, önemli bir insani vazifedir.

Vicdani sorumluluk gerektiren olaylar karşısında bireysel kalmamalı, toplu, organize ve çevre ile koordineli hareket edilerek olaylara adil ve çözüm odaklı yaklaşmaya çalışan ve çevresiyle iş birliği içerisinde hareket edebilen kişilerle birlikte olmalıdır.

### 14.3.2 Kurumsal Sorumluluk

Kişi, kurum ve sistemlerin bekası, sosyal sorumluluklarını yerine getirmeleri, etki alanında adaleti sağlamalarıyla mümkün olur. **Kurumların bekası;** çevresine, çalışanına, hedef kitlesine ve genel olarak topluma karşı faaliyet ve ilişkilerinde sosyal sorumluluğuna bağlı sosyal adaleti esas almalıdır. Her küçük topluluğun bile dünyaya hâkim olup idare etme ideali vardır.

İşletmeler, ticari faaliyetlerini sürdürmelerinin yanı sıra buldukları topluma, çalışanlarına, çevrelerine, paydaşlarına, tüketicilerine ve devlete karşı birtakım sorumlulukları da üstlenmek zorundadırlar. Büyümeleri ve süreklilik arz etmelerinde bu sorumlulukları yerine getirmeleri büyük önem taşır. Sorumluluklarını yerine getiren kurumlar toplum tarafından kabul görmeyen yanında toplumun refah düzeyinin artmasına da katkı sağlar.

**Kurumsal sorumluluk;** kurumların, kendilerine ve başkalarına karşı zorunlu olarak üstlendikleri yükümlülükleri ve yerine getirmesi gerekenleri zamanında yerine getirmesidir. Kurumun üzerine düşen görevleri yerine getirmesi, kuruma ait bir olayın başkaları üzerindeki etkilerinin sonuçlarını üstlenmesi, başkalarının haklarına saygı göstermesi ve kendi davranışının sonuçlarına sahip çıkabilmesi, yapmak zorunda bulunduğu veya yaptığı bir iş için gerektiğinde hesap verme durumudur.

İşletme, toplumun sosyal, ekonomik, politik gelişime cevap verme, sosyal sorunların çözümüne yardımcı olma sorumluluğu taşır. Sorumluluk alanlarını; çalışanlar, müşteriler, tabi çevre, hissedarlar, tedarikçiler, rakipler, kanunlar ve toplumdur.

#### Kurumsal sorumluluk alanları:

**1. Çalışanlara karşı sorumlulukları:** Kurum, çalışanlara huzurlu bir iş ortamı sunmakla sorumludur. Çalışanların iş yerinde görevlerini yerine getirmeleri için gerekli sağlık ve güvenlik tedbirlerini almak zorundadır. Sosyal Sorumluluk 8000 standardının iş yerinde uygulanması, çalışanların iş başında dikey ve yatay düzeyde çok yönlü ilişkiler kurulabilecekleri kabul edilmelidir. **Çalışanlara karşı sorumluluklar;** (1) iş güvenliği sağlamak, (2) çalışanların sağlığı için tedbirler almak, (3) liyakat kuralını uygulamak, (4) çalışanın özel hayatına saygılı olmak ve (5) çalışanın iş hayatından tatmini için kariyer planlaması yapmaktır.

**2. Müşterilere karşı sorumluluklar:** Kurumların, müşterilere daha kaliteli ve güvenilir ürünler sunma sorumluluğu vardır. Kurum, müşterilere karşı ISO’ nun belirlediği standartları yerine getirmelidir. Tüketici sağlığını korumak için kolay bozulabilen; su, süt ve et ürünleri tesislerinde HACCP sistemi uygulaması zorunludur. **Müşterilere karşı sorumluluklar;** (1) müşterilerin şartsız tatmini, (2) ürün güvenliği, kalite ve sağlığa uygunluk (3) garanti süre ve şartlarına uymak, (4) reklamlarla yanıltıcı bilgi vermemek, (5) çocuklara yönelik yanıltıcı reklam yapmamak ve (6) yanıltıcı paketleme, aldatıcı pazarlama yapmamaktır.

**3. Doğal çevreye karşı sorumluluklar:** Çevre; insan, hayvan ve bitkilerin hayatları boyu ilişkilerini sürdürdükleri, karşılıklı etkileşimde oldukları, hareketli fiziki, biyolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel ortamdır. Kurumlar, doğal çevreye karşı sorumluluklarını çevre yönetim sistemine uygun hareket ederek yerine getirirler. TS EN ISO 14001 2005 Çevre Yönetim Sistemi: İşletmenin çevreye karşı yerine getirmesi için yaptığı faaliyetleri planlama, uygulama ve gözden geçirmeyi ifade eder. **Doğal çevreye karşı sorumluluklar;** (1) canlılara ve doğaya zarar vermemek, (2) çevreyi kirliletmemek, (3) doğal kaynaklara zarar vermemek ve (4) çevreye saygılı davranmaktır.

**4. Hissedarlara karşı sorumluluklar:** İşveren veya işletme ortakları koydukları sermayenin getirisi olarak kâr elde etmek isterler. Kurum yönetimi, ortaklarını bilgilendirir, hisselerine oranla dönem sonu kârdan pay verir. Yeterli kârı alamayan pay sahipleri paylarını geri çekerek işletmenin kapanmasına sebep olabilirler. Modern işletmecilik ve sosyal devlet anlayışı; bir kişinin elinde bulunan tasarruf ve sermaye, sadece o insanın değil toplumun değeri görmesiyle kişi bunu kendi faydasına olduğu kadar toplum faydasına da kullanmak sorumluluğundadır. Kişi bunu toplumun genel çıkarına aykırı amaçlar için kullanamaz. Böylece işletme yönetimi sermayenin kullanımında birer emanetçi sıfatıyla ve sosyal sorumluluk bilinciyle hareket etmelidir.

**5. Tedarikçilere karşı sorumluluklar:** Kuruluşlar üretim için gerekli tüm girdileri tedarikçilerden temin ederler. Kaliteli bir üretim için işletmeye hammadde girişinin temin edildiği tedarikçilerle iyi ilişkiler kurup, bu ilişkiyi geliştirerek sürdürmek gerekir. **Tedarik zinciri;** mal, hizmet ve bilgilerin tedarikçiden müşteriye doğru hareketlerini planlayan, uygulayan ve kontrol eden, ürün hayat döngüsündeki insanlar, organizasyonlar, teknoloji, faaliyetler, kaynaklar sistemini oluşturan lojistik ağıdır.

**6. Rakiplere karşı sorumluluklar:** Aynı piyasada faaliyet gösteren, aynı ürünü üretilip satan kuruluşlar kendi aralarında haksız rekabet yapmamak, gizli bilgileri sızdırmamak, rakipleri karalamamak, işlerinde saygılı ve dürüst olarak aynı alanda aynı müşteriye hizmet etme bilinci içerisinde hareket etme sorumlulukları bulunmaktadır.

**7. Kanuni sorumluluklar:** Kuruluşlar, devletin koyduğu kurallara uymalı ve vergisini ödemelidir. Kuruluşlar, devletin güvenliğinde sağlanmış kamu düzeni ve hazırlanmış çalışma ortamında yaptıkları ticari faaliyet gelirden devlete vergi ödemekle sorumludur. **Kuruluşların kanuni sorumlulukları;** (1) çevreyi kirliletmemeli (2) ahlak dışı davranış sergilememeli, (3) insan sağlığına aykırı bir işlem yapmamalı, (4) işçi sağlığı ve güvenliğini sağlamalı ve (5) kazançlarından devlete vergi ödemelidirler.

**8. Topluma karşı sorumluluklar:** Bir kurum vatandaşı olarak işlerini, paydaşlarla, çalışanlarla; sosyal, ekonomik, kültürel ve doğal çevreye hassas, ahlaki sorumluluk, gönüllü katılım ve toplumun ihtiyacı olan alanlara yatırım yapma sorumluluğudur. Her kurum yaptıklarından ve yapmaları gerektiği halde yapmadıklarından sorumludur. **Topluma karşı sorumluluklar;** (1)

kaynakları etkin kullanmak, (2) aile hayatına saygı, (3) cinsiyet ayrımcılığı yapmamak, (4) toplum sorunlarına duyarlılık ve çözümüne katkı sunmak, (5) kültür ve sanat faaliyetlerini desteklemektir.

### 14.3.3. Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Kurumsal sosyal sorumluluk; işletmenin ekonomik ve kanuni şartlara, iş ahlakına, iç ve dış çevredeki kişi ve kurumların beklentilerine uygun çalışma stratejisi izleyen insanların memnuniyetine yönelik bir kavramdır.

**Kurumsal sosyal sorumluluk**, kurumun bir kurum vatandaşı olarak gönüllü istekleriyle işlerini, paydaşlarla, çalışanlarla, sosyal, ekonomik, kültür ve çevreye hassas, ahlaki sorumlulukla, toplumun ihtiyacı olan konulara yatırım yapmaları sorumluluğudur. Kanuni zorunluluk ve kanunlara uymayı değil, gönüllü olarak gerçekleştirilen ahlaki, “doğru” ve “iyi” işleri ifade eden kurumsal sosyal sorumluluk, kurumun kendi istekleri ile gönüllü olarak gerçekleştirdikleri uygulamalardır. İşletmelerin faaliyetlerinde, üretim aşamasından tüketime kadar olan tüm safhalarda toplumun sağlık ve güvenliğine duyarlı olması, sürdürülebilir bir üretimi sağlama ve toplum kalkınmasını destekleyen hedef, politika, ilke ve eylemler benimsemesidir.

Yöneticilerin uzmanlaşması, işletmelerin büyümesi, çok ortaklı hale gelmeleri, rekabet ve çevre meselelerinin artışı, iyi imaj oluşturma isteği ile meslek kuruluşlarının, işçi sendikalarının, tüketici organizasyonlarının güçlenmesi, ülkenin sahip olunan kaynaklarını verimli kullanmak ve sürdürülebilirlik için alınan tedbirler kurumsal sosyal sorumluluk bilincini artırmıştır.

Sorumluluk sahibi olmayan ve görevlerini zamanında yerine getirmeyip ihmal eden kişi, kurum ve toplumlar ağır bedeller öder. Kurumsal sosyal sorumluluk, kurumsal vatandaşlık anlayışı üzerine kurulur. Bu sorumluluğu yerine getirecek, verimliliğe odaklı, risklere tedbir alan, sahip olunan kaynakları akıllıca kullanma ve sürdürülebilirlik yaklaşımı ile kalıcı değerler üretebilmeyi hedefleyen insana ihtiyaç vardır. **Kurumsal vatandaşlık**; kuruluşların ticari faaliyetlerini gerçekleştirirken tüm kanuni, ahlaki ve sosyal kurallara uyması ve toplumla arasındaki sözleşmenin gereklerini yerine getirmesini ifade eder. **Kurumsal vatandaşlık davranışı** ise formel iş tanımlarının ilerisinde, belirlenmiş rol gereklerini ve beklentilerini aşan, çalışanların organizasyona katkıda bulunmak için istekli olarak gösterdikleri rol fazlası davranıştır.

Yöneticiler, karar sürecinde ahlaki değerlere bağlı, sosyal refahı sağlama sorumlulukları çerçevesinde işlerini yaparken, personele, tüketiciye, çevreye, topluma, iş ahlakına uygun fayda sağlayacak görev ve sorumlulukları yerine getirmelidir. Sosyal sorumluluk çerçevesinde kuruluşlar birçok alanda topluma hizmet sunmaya yönelirler. Sosyal ve kültürel hizmetler saygınlık (prestij, itibar ün) kazandıran faaliyetler olduğu için iş insanları kendi isimlerini taşıyan okul, üniversite, vakıf ve demek gibi gönüllü kuruluş, erozyonu önleme, sosyal sorunlara çareler bulma faaliyetleri yürütürler. Müşteriye, çevreye, personele, topluma saygılı kuruluş görüntüsü oluşturulmak için yapılan harcamalar da **itibar (prestij, ün) kapitali** olarak değerlendirilmektedir.

#### **Kurumsal sosyal sorumluluğun faydaları:**

1. İtibar ve risk yönetimini sağlar.
2. Çalışanların tatminini sağlar.
3. Yenilik ve öğrenmeyi sağlar.
4. Sermayeye rahat ulaşımı sağlar.
5. Mali performans artışı getirir.

Kurumsal sosyal sorumluluğun organizasyonlara sağladığı birçok fayda yanında bazı görüşlere göre de zararları vardır.

#### **Kurumsal sosyal sorumluluğun zararları:**

1. Organizasyon kârını düşürür.
2. Organizasyon maliyetlerini artırır.
3. Organizasyon amacından uzaklaştırır.

Nobel ödüllü ekonomist Milton Friedman, işletmelerin sosyal sorumluluk taşıdıkları fikrini reddeder ve tek sorumluluğunun işletme kârını en üst düzeye çıkarmak olduğu görüşünü savunur.

İşletmeler, toplumun ihtiyaçlarını tespit eder, üretir ve tüketime arz ederek ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi gelişimine katkı sağlar. Devlete karşı mali yükümlülüklerini yerine getirerek vergi ve sosyal adaletin gerçekleşmesi, demokrasinin gelişmesi ve toplumun müşterek değerlerini gözeterek daha etkin ve uzun ömürlü olmasına katkı sunar. Ahlaki, kanuni ve ekonomik boyutta; tasarrufları verimli alanlara yatırarak sürdürülebilir kalkınma anlayışıyla ekolojiye, çevreye saygılı, müşteri tercihine göre kaliteli ürünler sunma, personelin temel hak ve hürriyetlerine saygı, ortakların haklarını korumak, işletmeyi kârlı yönetmek, faaliyetlerle ilgili doğru bilgi vermek, toplum refahını yükseltecek eğitim, sağlık ve sanat etkinliklerini desteklemek sosyal sorumluluk faaliyetidir. Sivil toplum kuruluşları ile iş birliğiyle gönüllülük projelerine destek (sponsor) bir sosyal sorumluluktur.

Kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) çerçevesinde ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi yedi temel sosyal sorumluluk maddesi tanımlar; (1) kurumsal yönetim, (2) insan hakları, (3) iş gücü uygulamaları, (4) çevre, (5) adil işletme uygulamaları, (6) tüketici sorunları ve (7) topluluk katılımı ve gelişimi konularıdır. Bu uygulamalarla çalışanların beklentileri, toplumun kuruluştan beklentileri birbiriyle uyumlaştırılarak; çalışanların mutluluğu ve toplumun da huzuru sağlanmış olur.

Ekonomi bilimi, işletmeleri; mal ve hizmetlerin üretim, dağılım, paylaşım, tüketimde kaynakları birleştirerek fayda oluşturan ekonomik birimler olarak kabul eder. Ülkenin ekonomik yapısına bağlı faaliyet gösteren işletmeler, müşterilerin muhtelif ihtiyaçlarına cevap vermede, toplumun genel ahlakına uygun, kişilere, çevreye, devlete karşı görevlerini yerine getirmeyi esas alırlar. İşletmelerin güçlenmesi ülkenin ekonomik ve sosyal yapısının güçlenmesini sağlar.

#### **Kurumsal sosyal sorumluluk alanları:**

1. **Ahlaki sorumluluk:** Ahlaki sorumluluklar kanunlarda yer almasa da toplumun işletmelerden beklediği adil ve doğru

davranışlardır. **Ahlaki sorumluluğun unsurları;** (1) sosyal değerler ve ahlak normlarına uymak, (2) dürüst, ahlaki davranış ve aynı zamanda kanun ve düzenlemelere uyumak ve (3) toplumda yeni ve gelişen normları fark ederek bunlara saygı göstermektir.

**2. Hayırseverlik sorumluluğu:** İşletmenin faaliyette bulunduğu ülkesine, topluma tüm dünyaya; muhtaçlara karşılıksız yardım faaliyetleriyle fayda sağlamalıdır. **Hayırseverlik sorumluluğun unsurları;** (1) toplumun yardımseverlik ve hayırseverlik beklentilerine uygun davranmak, (2) sanatın ve zanaat faaliyetlerinin desteklenmesi, (3) eğitim faaliyetlerine destek olmak ve (4) yönetici ve çalışanların gönüllü faaliyetlerde bulunmasını teşvik etmektir.

**3. Sürdürülebilirlik sorumluluğu:** Sürdürülebilirlik, bugünkü neslin ihtiyaçlarının, gelecek nesillerin ihtiyaçlarından taviz vermeden karşılanması, ihtiyaçların tatmininde çevreye duyarlı, ileri veya geri dönüştürülebilir, sıfır atıklı ürünler için üretim ve tüketime her safhasında "sürdürülebilirlik" ilkesini benimsemedir. Sorumluluk sahibi, verimliliğe odaklı, risklere tedbir alan, kaynakları basiretli değerlendirerek sürdürülebilirlik anlayışıyla kalıcı değerler üretebilmeyi hedefleyen kurumlara ihtiyaç vardır.

**4. Ekonomik sorumluluk:** İşletmelerin ilk sorumluluğu, toplumun ihtiyacı olan mal ve hizmetleri üretmek ve en uygun şartlarda sunarak onları tatmin etmek için kaynakları uzun vadede sürdürülebilirlik anlayışıyla verimli şekilde kullanıp ürettiklerini kârlı satmasıdır. İlk sorumluluk olan ekonomik sorumluluğu yerine getiremeyen diğerlerini de yerine getiremez.

**5. Hukuki sorumluluk:** Tüm kanunlar ve düzenlemeler çerçevesinde işletmenin ekonomik faaliyet ve sorumluluklarını yerine getirmesidir. **Hukuki sorumluluk unsurları;** (1) kanunlara uygun davranmak, (2) kanuni ve kumu kurumlarının düzenlemelerine uymak, (3) kanuni gerekleri zamanında yerine getirmek ve (4) mal veya hizmet üretimlerini asgari düzeydeki kanuni gerekleri karşılayacak şekilde üretmektir.

**6. Teknolojik sorumluluk:** Genel teknolojik gelişim ve özelde bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişim toplumsal yapıyı etkilemesiyle kurumların bu alandaki sorumlulukları da artmaktadır. Geliştirilen ve sahip olunan her teknolojik imkân sosyal sorumluluk gereği toplum faydasına kullanılmalıdır. Dijital dönüşüm, yapay zekâ, artırılan sanal gerçeklik mobil teknolojiyle erişim ve sanal artırılmış gerçeklik, nesnelerin interneti gibi yenilikler kurumları sorumlu davranmaya zorlamaktadır.

#### 14.4. Global Sosyal Sorumluluk

Global sosyal sorumluluk, kişi ve kurumların topluma karşı sorumluluklarını global anlamda birbirine bağlayan kavramdır.

Sosyal sorumluluğun globalleşmesi, daha geniş düşünülmesiyle kapsamı genişlemiş ve toplum sorunlarını çözmeye yönelik sorumluluklar global sorun çözümüne doğru gitmiştir. Bu sorunların çözümünde devlet, işletme ve sivil toplum kuruluşlarının sorumluluğu vardır. **Global sosyal sorumluluk;** kişi ve kurumların bütün canlılara, tabiata ve bir bütün olarak dünyaya karşı barış, güvenlik, iklim, enerji, ekonomi, kültür, sanat ile diyalog alanlarında politika takibine yönelik gönüllü üstlenilmiş görev ve yükümlülüktür. **Globalleşme;** ürün, fikir, sermaye, teknoloji, bilgi, kültür ve kişilerin hızlı, sürekli sınır ötesine akışı, ekonomik, sosyal, kültürel, siyasi bütünleşme, dayanışma, karşılıklı fayda için tüm faaliyetlerin dünya yönelimli tasarlanıp uygulanmasıdır. Globalleşme, ekonomik, sosyal, siyasi ve kültürel değerlerin oluşturduğu birikimlerin ulusal sınırları aşarak dünya geneline yayılması, dünyanın tek bir mekân olarak küçülmesi sürecidir. **Globalleşmenin amacı** ise ulusal sınırların engellerini aşarak tek bir dünya düzenini, barışı, adaleti, gelir dağılımı dengesi, refahın gerçekleşmesi, demokrasi, hak ve hürriyeti sağlamaktır.

Neoliberalerler, hiper globalleşmeyi esas alarak; uluslararası kurumların yerli milli kurumlar üzerindeki üstünlüğünü, devletin küçülmesini, global piyasaların toplum hayatı üzerinde tahakküm kurmasını zorunlu kıldığını savunurlar. Çin'de 2020 başında ortaya çıkan ve hızla yayılan pandemi salgınıyla insanlar arasına mesafe girmesi globalleşmeyi yavaşlatan etki, eskiden farklı olarak yeni kontrollü normalleşmeyi ve minimalizmi gündeme getirdi. **Minimalizm (sadelik);** lüks ve konfordan uzak dünya üzerine en az etki ile hayatın tüm insanlar için yaşanabilir olmasını sağlayacak, "az'ın çok"luğuna ve gücüne işaret ettiği, sadeliği öne çıkaran, fazlalıklardan kurtularak gerçek ihtiyacı olmayan nesne ve objeleri çevresinden uzaklaştıran bir akımdır.

Globalleşme ile birlikte toplumsal sorunların da globalleşmesi bunlar global ölçekte bir otoritenin varlığı ve yaptırım gücüne bağlı zorlamasıyla çözülebilir. Global sorunlara karşı, kişisel veya devletler bazında ilgisizlik ve tepkisizlik bu otoriteleri zorunlu kılmaktadır. Zayıf insan ve ülkelere zulmeden, güçlülere görünce dalkavukluk eden yapılanmalara otoriter ortak bir üst irade gerekir. Global sosyal sorumluluklar da birçok ülkeyi temsil eden Birleşmiş Milletlerin önemli bir sorumluluğu bulunmakta, özellikle terörizm, açlık, fakirlik ve çevre sorunlarını çözmede BM'nin üzerine büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir.

Global ölçekte yaşanan felaketler ve pandemiden her kesimin kendini sorgulayıp ders çıkarması gerekir. Zoraki hâkim olup hükmeden ve insan hayatını temelden etkileyen kapitalist sistemin aşırılıkları üretici ve tüketiciler tarafından dizginlenmelidir.

Sosyal hayatı koruyan düzenin temel şartı, insanların tabakaları arasında boşluk kalmamasıdır. Üst kısmın alt kısımdan, zengin tabakanın fakara ile arasındaki bağı koparacak derecede uzaklaşmamalıdır. İslam toplumlarında bu tabakalar arasındaki bağı temin eden, zekât ve yardımlaşmadır. Zekâtın farz oluşu ile faizin haram oluşu sosyal adaleti sağlamada temel bir kaidedir.

Her zaman her yerde kötü niyetli insanlar olabilir, bazı kusur, ihmal, hata ve suistimaller de olur. Yumurtasını pişirmek için dünyayı ateşe verecek gözü dönmüş "gemi azıya almış" insanlar da olabilir. Tarih boyu birçok kişi ve grup, millî duyguları ve dinin insanlar üzerindeki etkisinden çıkar sağlamak için dini ve dindarlığı maske yaparak din istismarcılığı yapıldığı gibi bundan sonrada yapılacaktır. Önemli olan kişilerin bilinçlenip sosyal sorumluluk çerçevesinde bu tür şarlatanlara meydan vermemektir.

Globalleşen dünyada, ihmal, hata ve aymazlığın getirdiği global tehlikelerden (risk) tüm insanlar olumsuz etkilenmektedir.

#### Global riskler:

1. İnsan hakları ihlalleri, toplumsal istikrarsızlıklar, kutuplaşmalar, terör saldırıları ve devletlerarası çatışmalar,
2. Millî yönetim zafiyetiyle kişi, işletme ve devletleri ödeme güçleri üzerinde borçlandırarak köleleştirme,
3. Ekonomik krizler, işsizlik ve kredi-borç-faiz tuzağı,



4. Çevre sorunları, iklim değişikliği, kuraklığa karşı duyarsızlık, susuzluk ve kıtlık,
5. Enerji fiyatının aşırı yükselmesi, GDO (Genetiği Değiştirilmiş Organizma)'lu gıdalar,
6. Nükleer ve biyolojik savaş ile iç ve dış göçlerin artışı,
7. Siber saldırılar, dijital faşizm, anarşinin globalleşmesi, gıda milliyetçiliği ve pandemi,
8. Yapay zekâda kontrolsüz gelişim ve sosyal medyanın tekelleşmesidir.

Açlık, fakirlik, çevre felaketleri, terör, global ısınma, ozon tabakasında incelleme, elektro manyetik tehlike, çatışmalar, kötü alışkanlıklar gibi dünyayı tehdit eden sorunları çözmeye, global sosyal sorumluluğu kişiliğin bir parçası haline getirip uygulayan insanlarla mümkündür. Global sorunları çözmeye kişi ve kurumların yerine getirebileceği birtakım sorumlulukları vardır.

#### **Global sosyal sorumluluklar:**

1. Yaşam hakkını sağlama ve gıdaya ulaşımı kolaylaştırmak.
2. Anlaşmazlıkları barışla çözmek, her türlü istibdat ve inhisarcı yaklaşıma karşı koymak.
3. Dünyadaki her nesne üzerinde diğer insanların hakkı olduğunu düşünerek hareket etmek.
4. Mahalli tüketici anlayışından dünya tüketicisi anlayışına geçilerek tüketicinin korunması.
5. Kaynakları geçmişten miras değil, gelecekte emanet anlayışı ile verimli şekilde kullanmak.
6. Global gelir dağılımında adaleti sağlama ve dış ticarete adil ticaret hadlerini uygulamak.
7. Az gelişmiş ülkelerde sürdürülebilir bir ekonomik yapı kurmak ve ödeme güçleri üzerinde borçlanmayı engellemek.
8. Birleşmiş Milletler ve ona bağlı kuruluşların şeffaf olarak görevlerini yerine getirmelerini sağlamak.
9. Çevre bilinci oluşturarak, global çevreyi korumak, kıtlık ve kuraklık için çözümler üretmek.
10. Global siber saldırı, bulaşıcı hastalıklar ve dijital faşizmi önlemek.

Kurumlar; "her canlının temel ihtiyaçlarının karşılanabilir olması gerektiği inancıyla yaşama, barınma, beslenme, sağlık, eğitimde sosyal sorumlulukları yerine getirmek için sürekli çalışmaya söz veriyor ve bununla gurur duyuyoruz" gibi taahhütlerle örnek bir sosyal sorumluluk bilinci beyan etmiş olurlar. İşletmeler, sosyal sorumluluk projelerini yardım kuruluşuyla yürütür.

Güç otoriteleri, hukuk, adalet, demokrasi, barış, medeniyet ve insan hakları gibi saygın (prestijli) kavramları paravan yaparak kendilerini perdeleyip kişi, toplum ve ülkeleri aldatmaktalar. Üretim araçlarını ellerinde bulunduranların oluşturduğu kentsoylu toplum sınıfı olan burjuvaziye hizmet eden, diğer toplumları Oryantalist bakış açısıyla değerlendiren kehanet (güya bir olayın gerçekleşeceğini önceden bilme) ve Kabbala Kabbala (Tevrat öncesi Yahudi ruhban sınıfının geliştirdiği büyü ve şeytani güçlerle bağlantılı sanatı) gibi ezoterik (gizemli) bir öğreti ve sembollerle mesaj veren anlayışlar global ölçekte sorgulanmalıdır. Emperyalist anlayışın inşa edip globalleştirdiği, açgözlü, hoyrat, israfçı, ahlaki olmayan ekonomik ve siyasi sistem, insanlığa büyük zarar vermektedir. Ahlaktan mahrum bu tür yapıların deşifre edilerek, masum ve mazlumların kandırılması önlenmelidir.

Global sorunların çözümü için 1999 Dünya Ekonomik Forumu'nda, BM "Binyıl Kalkınma Hedefleri" için şirketleri, işçi sendikaları ve sivil toplum kuruluşlarının **Küresel İlkeler Sözleşmesi 10 ilkesi**, insan hakları, işçi hakları, çevre ve yolsuzlukla mücadelede evrensel olarak kabul gören ilkeleri kavrama, destekleme ve uygulamaları istemektedir.

#### **Sosyal sorumluluk gereği sorgulanması gereken global konular:**

1. Sessiz silah olarak görülen ve dünyayı kontrol etmede kullanılan paranın dili, dini ve rengi var mıdır?
2. Bankada paralara nasıl takla attırılıyor, paranın üretim maliyetiyle yazılı değer arasındaki fark senyoraaj geliri kime kalıyor?
3. Rezerv (kaynak, herkesçe kabul edilen) para birimi olan ABD Doları emisyonunun ne kadar olduğu denen gizleniyor?
4. BM, Güvenlik Konseyi; Çin, Fransa, Rusya, İngiltere ve ABD'den oluşan beş daimî ve seçilmiş 10 ülke temsili adil mi?
5. Kapitalistlerin desteklediği bilimsel araştırmalar, bilim ve bilgi, seçkin azınlığın kontrolünden nasıl kurtarılabilir?
6. Yahudilerin seçilmiş ırk miti, insanlığın kurtuluşu için Mesih'in gelip Yahudi ve Hristiyan liderliğine geçip kötülüğü yeneceğine inanan Evanjelistler planladıkları BOP (Büyük Ortadoğu Projesi) ile ne yapmak istiyorlar?
7. Matruşka modeliyle iç içe giren kuruluşlarla finans piyasasına hâkim paranın gizli sahipleri oligartlar ne yapıyorlar?
8. Emperyalistler paralı askerlerle (lejyoner) ve vekâlet yöntemiyle çıkardıkları örtülü sınıf savaşları nasıl önenebilir?
9. Emperyalistlerin gece kurtla beraber sürüye saldırıp, gündüz ise çoban ile yas tutmaları nasıl anlaşılır?
10. Seçilmiş ırk mitine dayalı seçkinlerin kurduğu global kapitalizm ülkeleri sömürmeleri nasıl önenebilir?
11. Faizci kesimin, ülkeleri borçlandırıp, borç sarmalına düşürerek sömürsünden nasıl kurtarılabilir?
12. Ülkelerin bekası için maddi kalkınma yanında şart olan manevi gelişim niçin ihmal ediliyor?
13. Dev ilaç firmaları ve tohum bankalarının insan sağlığı üzerindeki operasyonları nasıl önenebilir?
14. Dünyanın gizli tarih ve ajandasında söz sahibi, dünya kaynaklarını kontrol eden aileler kimlerdir?
15. İnsanları sömürmede kullanılan; din, değişim, ümit ve algı yönetimi bunların elinden nasıl alınabilir?
16. Yeni bir düzen kurmak için bir kaosa mı ihtiyaç var? Kaos olmadan adil bir düzen kurulamaz mı?
17. Kudüs merkezli tek dünya devleti, tek dünya dini ve tek dünya tüketicisi dayatmasını kimler yapıyor?
18. Papalık ve Evanjelistler, İslam'ın kalem ve kılıcı gördükleri Türkiye üzerine planları nedir?
19. Sosyal medya ve elektronik sistemlerle, insanları yönlendirme operasyonları nasıl bertaraf edilebilir?
20. Dünyanın belirli yerlerinde off-shore hesap ve bankacılığıyla vergi cennetlerine neden müsaade ediliyor?
21. Endüstriyel ve teknolojik alanlarda casusluk yapan istihbarat servislerinin büyük şirketlere sahip olma nedenleri nedir?
22. Dünyadaki uyuşturucu sevkiyatında hangi yapılar ve istihbarat servisleri etkilidir?
23. Besin zincirinin tepesindeki insanın, ekolojik dengeyi bozması niçin engellenemiyor?

24. Ülke gücünü elde eden seçkinlerin hedeflerine ulaşmada kamu imkânlarını kullanmaları nasıl önlenir?
25. Global güvenliği bozan ego-eksantrik ve fanatiklerin beslendiği fikir kaynakları nasıl kurutulabilir?
26. Emperyalistlerin İslam coğrafyasını kontrol için sefeli geleneği, ehlişünnet omurgası üzerine inşaları nasıl sonlandırılır?
27. Otoriter kapitalist uygarlığın devamı için psikolojik ve biyolojik savaş yöntemleri nasıl önenebilir?

Günümüz insanların aşırı saflığı ve dehşetli canileri de affetmesi, bir tek iyiliği, binler fenalığı işleyen ve kul hakkını mahveden adamdanda görse, ona bir nevi taraftar çıkmasıdır. Bu suretle, azın da azı olan zalim, safdil taraftarla çoğunluk teşkil ederek zulmünü devam ettiriyor. Toplumda, nefret söylemi, yabancı düşmanlığı, ırkçılık, mezhepçilik, günah keçisi yapma, komplo teorileri ve korku tellâllığı konularında kurumlara düşen önemli sorumluluklar vardır. Kurumsal bazda, özellikle sosyal medya şirketleri bu tür söylem ve zararlı içerikleri online platformlardan kaldırmakla sorumludurlar.

#### 14.5. Global Ekonomik ve Sosyal Eşitsizlikler

Hak ve hürriyetlerin baskılandığı, siyasi gücün tek elde toplandığı totaliter devlet anlayışının önem vermediği ekonomik ve sosyal hayat, refah devleti anlayışının benimsenmesiyle önemli hale gelmiştir. Eşitsizlikleri ortadan kaldırmak, kalkınma, istihdam, sosyal güvenlik ve adalet için devletin ekonomiye aktif müdahalesini gerekli gören sosyal devlet anlayışı gelişmektedir.

**Sosyal devlet;** vatandaşının sosyal ve ekonomik durumunu iyileştirmek, hayat kalitesini yükseltmek, toplumsal eşitsizlikleri gidermek ve sosyal güvenliği sağlamak için tedbir alan yönetim anlayışı ve şeklidir. **Vatandaşlık temel geliri** ise bir toplumdaki tüm insanlara, çalışma hayatındaki konumlarından bağımsız, toplumun bireyi oldukları için temel ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir paranın ömür boyu düzenli ödenmesidir. Evrensel temel gelir; halkın parasını ve kamu mülkiyetini vatandaşa dağıtmaktır.

Uluslararası Çalışma Organizasyonu (ILO), Özgür Yürü Vakfı (WFF) ve Uluslararası Göç Organizasyonu (IOM) ile ortak hazırladığı Global Kölelik Endeksi 2018 raporu; dünyada 40 milyondan fazla "modern köle" bulunuyor. Bunların %71'ini kadınlar ve kız çocukları, %29'unu ise erkekler oluşturuyor. Modern kölelerin 15,4 milyonunu zorla evlendirilenler, 24,9 milyonunu ise zorla çalıştırılanlar oluşturuyor. Köleleştirdiği insanların hürriyetlerini tanıma ve köleliği kaldırmayı ekonomik sebeple yapan emperyalistler, artan maliyetinden kurtulmak için hürriyet vermiş; bu kölelerin efendilerini seçme hakkıdır.

Bir popülasyonu oluşturan grup veya ülkeler arası ekonomik refah seviyesindeki farklılıkları gösteren **ekonomik eşitsizlik, gelir eşitsizliği** veya **servet eşitsizliğini** yerel ve global ölçekte düzeltme sorumlulukları gerektiriyor. Dünyadaki zenginlerin yaptığı israf, fakirlerin ihtiyacını karşılayacak büyüklüktedir. Kanun dışı yollarla elde edilen kara para aklama ve kayıt dışı ekonomi yerel ve global ölçekte büyük haksızlık ve adaletsizliklere neden olarak eşitsizliği artırmaktadır. **Kara para aklama;** suçtan elde edilen değerlerin kaynağını gizlemek için meşru bir kaynaktan sağlanan gelir gibi gösterilmesi, **kayıt dışı ekonomi** ise devletten gizlenen, kayda girmeyen, kontrol edilemeyen ve GSMH'ya yansımayan ekonomik faaliyetlerdir.

Sömürgeciler, zengin kaynaklara sahip coğrafyalarda asırlarca kardeşçe yaşayan toplumları entrikalarla çatıstırıyor. Konvansiyonel (geleneksel), nükleer, biyolojik ve kimyasal silah ticaretini artırmak için değişik yerlerde savaşlar çıkarıyorlar. Global göç politikaları ile nüfus hareketlerini kullanarak demografik işgale yöneliyorlar. İki yüzlü ve sadece kendine demokrat sömürgeciler iktidar gücünün zehrine, sarhoşluğuna kapılarak hegemonyaları için ahlaktan uzak, entrikalarla oyun içinde oyunla "yeni dünya düzeni bir krizden doğar" safatasıyla kriz çıkarıp ekonomik, siyasi ve biyolojik eşitsizliğe yol açıyorlar.

#### Global ekonomik ve sosyal eşitsizliğin nedenleri:

1. Tüm insanlığın ortak serveti olan kaynakların belirli ellerde toplanması ve ekonomik krizler,
2. Bilimin kapitalist sistemin hâkimiyetine girmesi ve milliyetsiz, geleneksiz, temelsiz bir toplum oluşturma çalışmaları,
3. Savaşlar, iç karışıklıklar, sömürü zihniyeti, köle ve efendi düzeni,
4. Ülkelerin ödeme güçleri üzerinde borçlandırılması ve bankaların aşırı büyümelerine izin verilmesi,
5. "Sen çalış ben yiyeyim" anlayışının yaygınlaşması ve gelir dağılımında adaletin bozulması,
6. Maharet ve liyakatten mahrum bir zümrenin yönetim gücünü elinde tutmasıyla buradan zenginleşmesi,
7. Kapitalizminin adil olmayan dış ticaret uygulamaları ve para üzerinde yapılan ahlaki olmayan uygulamalar,
8. BM'ye bağlı kuruluşların etkisizliği, yetkisizliği, göçler ve iklim krizleri,
9. Popüler kültürle aşırı tüketim ve israfın yaygınlaşmasıdır.

Dünyada ekonomik değeri olan kaynaklar tüm insanlığın ortak servetidir. Kaynaklar geçmişten miras değil, gelecekte emanet kabul edilmeli ve bunu kullananlar sorumlu davranmalıdır. Bazılarının kaynaklardan daha çok pay alması eşitliği bozar.

İnsan hayatının sosyal gelişmişlik verilerini dışarıda tutan kapitalist büyüme rakamları ekonomik başarının temeli görülen gayrisafi milli hâsıla (GSMH) üzerinden değerlendirilir. Dünyadaki yeni arayışlar toplumun ortak mutluluğunu sağlayan hayat kalitesini sadece maddi verilerle değil, mutluluk ile değerlendirmesi istenmektedir. Eğitim, sağlık, gelir, demokrasi ve adalet göstergelerine dayalı İnsani Gelişmişlik Endeksi (HDI), Sosyal Gelişme Endeksi (SPI), Sefalet Endeksi, Hukukun Üstünlüğü Endeksi, Demokrasi Endeksi ve İslamilik Endeksi gibi yeni endeksler ortaya konmaktadır:

**1. İnsani Gelişme Endeksi (HDI):** Bir ülkenin ortalama kazanımlarını, sağlık, eğitim ve gelir gibi insani gelişimi üç alanda ölçen karma endekstir. GSMH düzeyi aynı iki ülkenin farklı insani gelişime sahip olabileceğini göstermek için geliştirilmiştir. Gelir; sahip olunan para ve para ile ifade edilen değerler iken gelişmişlik, insanın hayat kalitesi, imkân ve sahip olduğu haklardır.

**2. Sosyal Gelişme Endeksi:** Sosyal gelişim; toplumun ekonomik, siyasi ve sosyal açıdan gelişimini ifade eder. SGE, Ülkelerin temel kalkınma mücadelesine ilişkin bilgi sağlarken ülkelerin hangi alanlarda başarılı olduğu ve hangi konularda düşük performans gösterdiğini boyutları ve bileşenleri aracılığıyla gösteren endekstir.

**3. İslamilik Endeksi:** Devlet yönetim uygulamalarının "İslami kriter (değerlere)" uygun olup olmadığını ölçen ve tüm

dünya ülkelerini kapsayan endekstir. Hüseyin Askeri'nin kurduğu İslamilik Vakfı'nın 2015'ten beri yürüttüğü çalışmada; (1) ekonomi, (2) adalet ve yönetim, (3) insan hakları ve siyasi haklar ve (4) uluslararası ilişkiler ana kategorinde puanlama yapılıyor.

Artan dünya nüfusuna yeterli istihdamın sağlanamayışı, adaletsiz gelir dağılımı, düşük gelirli kesimlerde refah kaybı fakirliği artırarak yoksulluk ve açlık sınırlarını zorlamaktadır. Satın alma gücü paritesindeki düşüşler de düşük gelirli kesimleri artırmakta, bu kesimlerin artan zenginlikten pay alabilmeleri için şiddete başvurmalarındaki artış sosyal ve ekonomik sorunlar, bölüşüm adaletsizliği, mesleki yozlaşma ve iş hayatına özel konular global ölçekte ekonomik ve sosyal eşitsizlikleri artırmaktadır.

**Yoksulluk sınırı;** dört kişilik bir ailenin yeterli hayat standardında yaşayabilmesi için bir aylık gereken asgari gelir miktarıdır. **Açlık sınırı** ise dört kişilik bir ailenin sağlıklı ve dengeli beslenebilmesi için bir ayda yapması gereken asgari harcama tutarıdır.

**Özelleştirme;** kamu mülkünü hantal, zarar eden, kötü yönetilen yapıdan kurtarıp verimini artırmak için özel sektöre satış ile devrini sağlayan bir araçtır. Kamu iktisadi girişimleri verimsizliğiyle devlet bütçesine yük olmalarını önlemek için özelleştirme görüşü 1980'lerde yaygınlaştı. Bu durum zayıf ülkelerde eşitsizliği artırmış, bunu düzeltmek için borç vermek isteyenlerin istedikleri borçlandırmalar yapılmıştır. Faiz geliri ile zenginliği artıranlar fakirlerle aradaki uçurumu büyütüyor, eşitsizliği artırıyor.

Ödeme gücü üzerinde borçlandırılan bir ülkenin, zorba hükümet yerine gelen demokratik hükümet, önceki hükümetin borçlarını **tüksindirici (iğrenç) borç** görüp devletin faydasına değil; ulusal ve uluslar arası kanunlara aykırı, yolsuzlukla kendi veya bir zümre çıkarına yapıldığını öne sürerek geri ödemek istemeyebiliyor. Emperyalistler, kelimelerin gücünü kullanarak demogoji (abartılı sözlerle kişiyi kazanmaya çalışmak) ile işletmeler, sivil toplum kuruluşlarının sözde insani projeleri, kolonyal politikalarıyla hükmederek sömürüyorlar. Sömürülen toplumlar, yabancı kavramlarla kendi dünyalarını kuramazlar, kendi ahlak ve kültürlerine uygun kavramlar geliştirmeliler. Kiralık kapital ile kapitalizm, ithal felsefe ve sosyoloji ile hürriyet olmaz.

Amerika kıtasının Avrupa'dan gidenlerce işgali ve yerli Asteek, Maya, Kızılderili ve İnka medeniyetlerini imhası keşif değil, bir işgaldir. Elli birinci bölge efsaneleriyle her alanda üstünlüğünü kabul ettirmek ve dünya jandarmalığı için birçok coğrafyada operasyonlarla ekonomik kaynaklarını çarçur eden ABD, nüfusunun önemli bir kısmı gıda yardımı kamesi ile yaşamaktadır. Yayılmacı ideolojisi ile sıcak denizlere inme rüyasını gerçekleştirmek ve bir dünya gücü olarak hâkimiyetini sürdürmek isteyen Rusya sınır ötesi operasyonlar yürütüyor. Çin de yeni bir dünya gücü olma ideolojisi ile çevre operasyonlarını yürütmektedir. Avrupa'nın ise her olaya pozitivist yaklaşarak, merhameti göz ardı ettiğine vatandaşlarının karnesi ile yaşayanları örnekler.

Artan dünya nüfusu karşısında gıda maddeleri ihtiyaçları uzun süre ve yeterli derecede karşılamayacağı endişesiyle Thomas Robert Malthus (1766-1834 İngiliz nüfus bilimci, ekonomi politik teorisyeni); nüfusun geometrik, üretimin ise aritmetik arttığı ve gelecekte insanlığın açlıktan öleceğini ileri sürmüştü. Hızla artan dünya nüfusuyla doğru orantılı artan ve yeni yeni ihtiyaçlar olmasına rağmen, gıda maddelerinin nüfus artışından daha hızlı artışı ile karamsar olan bu teori geçerliliğini kaybetmiştir.

Global güçler, NLP (Nöro Linguistik Programlama) ile hedeflerine ulaşmada "nörolojik program" tartışmalı psikolojik tedavi) tekniklerini kullanıyorlar. Bilimsel çalışmalarla; iklim değişikliği, kimyasal püskürtme, biyolojik silahlı terörle insan neslini azaltma, vekâlet savaşları, GDO (Genleri Değiştirilen Organizma)'lu ürün ve gen bombası çalışmaları yürütüyorlar. Yanan-dönen, uçuk-kaçık fikirler, değişik komplolar, yalan beyan ve iddialar ile insanlığı zehirliyorlar. Sivil toplum kuruluşları, açık toplum enstitüleri ve gay-i nizami psikolojik harp yöntemleriyle toplumu istedikleri yöne çevirebiliyorlar. Ahlakten çökertilen, faziletten mahrum siyasete hükmeden kirlî kara paralar ile belirli fonları bankalar üzerinden sömürmek istedikleri yere transfer ediyorlar. "Gıdayı yönetirseniz, insanları yönetirsiniz" anlayışı, metafizik; beyin kontrolü, kara büyü, sihir ve topladıkları istihbaratlar ile istedikleri grupları kontrol ediyorlar. Son kullanım tarihi dolmuş klasik ekonomik teorilerle toplumları oyalarken, geliştirdikleri yeni teorilerle de sömürü düzenlerini kökleştirip yeni bir dünya düzeni kurmaya çalışıyorlar.

Neocon ve neoliberalerin ittifakıyla Evanjelistler ile S. Phillips Huntington'un "Medeniyetler Çatışması" fikriyle hızlanan Büyük Ortadoğu Projesi (BOP)'ni gerçekleştirmeye çalışıyorlar. **Neocon (yeni muhafazakâr);** sözde entelektüel, think-tank analisti, ABD imparator değerlerini dünyaya yaymak için güç kullanan, saldırgan, tehditlere sert karşılık veren bir dış politika taraftarı ekip. **Neoliberaler;** liberal kapitalist, sivil, demokrat görünümü, otoriter, siyasi ve ticari alanlarda global hâkimiyet kurmaya çalışan bir ekip. Bunlar, gizli bir ifsat (düzen bozan) komitesi olarak dünyanın pek çok yerinde darbeler içinde yer alan, destek veren, doğru bilgileri kamuoyundan gizleyen, bazen hayırsever, bazen otoriter rejimlere karşı demokrat görünümü, bazen de dünya barışı için çalışan bir diplomat gibi ortaya çıkıyorlar. Kiminin intikam hırsını, kiminin makam mevki hırsını, kiminin açgözlülüğünü, kiminin ahmaklığını, kiminin dinsizliğini, en garibi, kiminin de taassubunu işletip siyasetine alet ediyorlar. İnsanlardaki, kötülükten zevk alan nefsi keşfedip bunu kullanarak "sınırsız özgürlük" sloganı ile aileyi çökertmeye çalışıyorlar. **Evanjelistler** ise Kitab-ı Mukaddes'e bağlı Hristiyanlığı yayan Protestan Kilisesi'nin muhafazakâr kısmı, ABD'yi kuran Puritanlar'ın devamı Protestan mezhebi. Önceleri açıktan hürriyete, sermaye karşı duran ve nihai hedefleri kominizim olan **Marksistler**, klasik devrimlerini işçilerle gerçekleştiremeyeceklerini anlayınca taktik değiştirerek, farklı halk tabakaları ve üniversite öğrencilerinin mücadelelerine sempatik yaklaşip destek vererek hedeflerine ulaşmayı çalışıyorlar.

Uluslararası sistemin başlangıcı sayılan Vestfalya Barışı'ndan (1648) itibaren krallar, milletler ve ideolojiler arası mücadeleler uluslararası politikanın odak noktası olmuş. Samuel Huntington'un Medeniyetler Çatışması Tezine göre; "bu mücadeleler sonrası sıra medeniyetler arası mücadeleye gelmiş. Soğuk Savaş sonrası çatışmaların temel kaynağı ideoloji ve siyasi görüşler yerine din ve kültür farkı oluşturacak. Dünyada çatışma, muhtemel iki medeniyet; askeri ve ekonomide üstün görünen Batı medeniyeti ile onun bu üstünlüğüne meydan okumak için iş birliği yapma ihtimali olan Konfüçyüs ve İslam medeniyetleridir."

Jacques Attali 1981'de Verbatim isimli kitabında şöyle yazıyor: "Gelecek, nüfusu azaltmak için bir yol aramakla geçecek!. Elbette, toplama kampları yaparak veya katlederek değil. Onları kendi iyilikleri için olduğuna inandırarak onlardan kurtulacağız.

İnsanları hedefleyen bir salgın, yaşlıları öldüren bir virüs, illa ki bir sebep veya bir şey bulacağız, çok da önemli değil, zayıflar ve korkaklar ona boyun eğecek! Aptallar buna inanacak ve tedavi edilmeleri için yalvaracak”.

Global olumsuz ve karamsar tabloya rağmen dünyada sürekli bir iyiye gidiş vardır. Dünyanın gelecekte barış içinde, adil paylaşım, huzurlu şekilde yaşayacağına yönelik olumlu gelişmeler de bulunmaktadır.

### **Dünyanın geleceğine dönük öngörüler:**

1. Bilim ve teknolojik gelişimin bilinçlendirdiği insanlarda gerçeği arama eğilimi ve otoriteleri, rejimleri sorgulaması artıyor.
2. Demokratik hak ve hürriyetler, paylaşım ve gelir dağılımında adalete olan ihtiyaç artmaktadır.
3. Anlaşmazlık ve çatışmaların barışla çözümü ve medeniyetler arası çatışma yerine, yardımlaşma, dayanışma öne çıkıyor.
4. Güneş, rüzgâr, nükleer ve yenilenebilir enerjilerin devreye girmesiyle, ucuz, havayı kirletmeyen bol enerji sağlanıyor.
5. Sonsuz kâinata, istiflenmiş, sayısız madde ve enerji kaynakları yeni teknolojilerle işlenmesiyle kıtlık ortadan kalkacaktır.
6. Bilinçlenme artışıyla dünya hükümeti kurulunca ordu ve savaşa giden para kalkınmaya yönelimiyle hayat seviyesi artacak.
7. Evrenin enerji kaynağı olan hidrojen kullanımının artışı ile refah seviyesi yükselecektir. (**Hidrojen**; 1500'lerde keşfedilip 1700'lerde yanabilme özelliği belirlenen, evrende çok olan, renksiz, kokusuz, zehirsiz element ve enerji kaynağı gaz).
8. Avrupa'nın iki yüzünden birincisi evrensel değerler olan fazilet, adalet ve insanlığa faydalı ilim ve sanatlara hizmet etmekte, ikinci yüzü kapitalizm ve sömürüyü temsil etmekte, birinci yüzünün hâkimiyeti dünya barışına katkı sunacaktır.
9. Foton kuşağı teorisine göre 1960'larda güneş sistemi yüksek enerjili kuşağa girişyle, dünya bol enerji, hammadde ve gıda dönemine yol alıyor. (**Foton Kuşağı Teorisi**; güneş sistemi eni 2000, çapı 2000 ışık yıl olan yüksek enerjili foton kuşağına giren güneş sistemi 1962'de birinci enerji seviyesine, 1987'de ikinci ve 2012'de üçüncü ve son yüksek enerji seviyesine giriyor).
10. Manyetik kayma ile kuzey kutupta buzul erimesiyle ortaya çıkan **Arktika Bölgesi** dünyaya yeni imkânlar sunmaktadır.
11. Enerji ve maden transferi sağlayacak olan ve dünyaya benzeyen yedi alternatif yeni dünya arayış çalışmaları artıyor.

Kapitalist anlayış, toplumun fitri yapısı içinde gelişen her bilim, buluş, araştırma ve anlayışa sızarak onları destekler aleyhine olabilecek sonuçları bertaraf eder, kendine hizmet etmeyen, ortak akli esas alan demokratik gelişimleri engeller. Fakirden zengine servet aktararak toplumda ekonomik eşitsizlik oluşturur, bu da ileride biyolojik eşitsizliğe sebep olur. Hâkimiyeti için klasik savaş tekniklerine ilave virüslerle biyolojik silahlar da üretebilir. Ekonomik ve biyolojik eşitsizliğe maruz bıraktığı kesimi bertaraf eder. Farklı olarak bazı kişi ve kurumlarda kapitalist mantığa sahip olabilir ve güçleri nispetinde sömürürler.

Sömürünün artışıyla sermayedar, kendi yerinde oturup bankalar vasıtasıyla bir günde bir milyon kazandığı halde; bir işçi, gün boyu zor şartlarda çalışıp zaruret derecesinde geçinebilecek bir ücret kazanıyor. Bu durum bir kin, bir gücenme, kırılma verdi işçi zengin üst tabakaya isyan eder hale geldi. Bütün ihtilal ve fesatların sebebi sömürü zihniyet ve düzeninin yaydığı; “Ben tok olayım da başkası açlığından ölürsün, bana ne ve sen zahmetler içinde boğul ki ben nimetler ve lezzetler içinde rahat edeyim.” Bu iki açmazın sebep olduğu ve insanların ilerlemesine engel olan isyan, ihtilal ve ihtilâflardan meydana gelen felaketlerin ilacı insanlar arası yardımlaşmadır. Bu dini, ahlaki, gelenek ve kültürlere bağlı kurumlarla olur. Toplum hayatını koruyan düzenin temel şartı, insan tabakaları arası boşluk kalmaması; üst kesimi halktan, zengin kısmı fukaradan ayırarak derecede uzaklaşmamaları gerekir. Tabakalar arası iletişimi sağlayan, zekât ve yardımlaşmadır. Bu olmazsa tabakalar arası gittikçe gerginleşir ve aradaki bağ kopar alt tabakadan yukarı muhabbet yerine ihtilal sedaları, kin ve nefret feryatları yükselir.

Üst tabakadaki mezihmetler, tevazu ve merhamete sebep iken, kibirlenme ve gurura dönüşüyor. Fakir tabakadaki acizlik ve fakirlik, ihsan ve merhamet gerektirirken, esaret ve sefaleti netice veriyor. Bunlar için en iyi şahit dünyadaki mevcut baskın medeniyettir. İslam coğrafyasında tabakalar arası barışın sağlanması ve yakınlığın tesisi, ancak İslam'ın beş temel şartından birisi olan zekât ve zekâtın yavruları olan sadaka ve bağışlar toplum hayatında yüksek bir düstur kabul edilmesiyle olur.

Dünyadaki çarpık ekonominin düzelmesi için Asya'nın kadim kültüründeki adalet ve merhameti esas alan Homo-İslamicus insani temelli kanaat ekonomisi bir alternatiftir. **Kanaat ekonomisi**; hayatı bütün gören, emeğe değer veren, insanı merkeze alan, faizin olmadığı, kâr-zarar ortaklığına dayalı, çevre ve doğal kaynakları emanet bilen, kâr hadlerine spekülasyon dışında müdahale etmeyen, aldatmaya, haksız kazanca yol vermeyen, her alanda israfı kaldırmayı tasarrufu esas alan, adil ticaret yürüten, sömürü, istismar, spekülasyon ve stokçuluğa müsaade etmeyen, adil ekonomi için teorik ve pratik kuralları koyan ekonomik sistemdir. Büyüme odaklı politikalar yerine yardımlaşmayı öne alan, insanın beden, ruh sağlığını koruyan, toplumun zenginliğini değil, sosyal göstergeleri, mevcut ve gelecek neslin refahına dikkate alan, "alın teri, el emeği ve kanaat" esaslı bir modeldir.

Uluslararası yardım kuruluşu Oxfam, 2020 raporunda; 2153 milyarderin, dünya nüfusunun %60'ı olan 4,6 milyar kişiden daha zengin olduğu, büyük işletmelerin sıradan insanların sırtından para kazandığı, zengin kişi ve şirketlerin çok az vergilendirildiği ve bunun sonucu kamu hizmetlerine daha az kaynak ayrıldığı belirtiliyor. Yoksullukla mücadelede eşitsizlikleri yok etmenin ekonomik büyümeden daha etkili olduğu belirtilmekte, (2010-20) 10 yılda milyarder sayısının ikiye katlandığı bu eşitsizliğin politikalar uygulanmadan kapatılamayacağı ortadadır. (<https://www.oxfam.org/en/research/time-care>)

### **14.6. Global Sosyal Medya Sorumlulukları**

Zaman ve mekân sınırlaması olmadan mobil tabanlı sosyal ağlar, bloglar, anlık mesajlaşma programları, chat ve bilgi için kurulan internet siteleri gibi iletişim şekli olan sosyal medya internetin yaygın kullanımıyla sürekli gelişmektedir.

Sosyal medya, “sanal hayat, ‘olmaktan’ ziyade ‘görünmek’ üzerine kuruludur” anlayışı akıllı cihazlarla görünmek üzerine bir hayat inşa ediyor. Görünür olma çabasının sebebi ise değersizlik inancı ve sosyal kaygıdır. Bir metni, görüntüyü anlık tüketen insan, bir başka anlık tüketileceği kaynağa yönelerek hayatı anlık yaşamaya başlıyor. Yeni teknolojilerle bilgi çok hızlı akıyor, her an anlık haberler, arkadaş grubu paylaşımları gibi çok bilgi ve görsel sunuyor. Geleneksel medya platformlarından farklı olarak

sosyal medyanın kısa metin ve görüntü politikaları, daha kısa sürede çok bilgi alma alışkanlığını artırıyor.

**Sosyal medya;** kullanıcı kişilerin internet üzerinden ürettikleri içerik, bilgi, diyalogların basit, anlık, çift taraflı ve eş zamanlı paylaşımını, ulaşımını sağlayan çok yönlü yeni bir iletişim ve medya şeklidir. **Medya okuryazarlığı** ise kitle iletişim araçlarıyla verilen mesajları anlama, değerlendirme, çözümlenme, yorumlama, iletme, iletleri doğru anlayıp zararlarından kurtulup faydalarını artırmaktır. Bu alanı faydalı kullanmanın yolu medya okuryazarlığını geliştirmektir.

**Sosyal medyanın özellikleri;** (1) katılım, (2) karşılıklı konuşma, (3) multimedya, (4) topluluk paylaşımı, (5) diyalog, (6) erişilebilirlik, (7) sosyalleşme, (8) açıklık, (9) kişiselleştirme, (10) zaman ve mekândan bağımsızlık ve (11) yüksek etkililik.

Yeni medya türü olan sosyal medya halkın doğru haber alma kaynağı haline geldi. Kışkırtıcı, yanıltıcı, sansasyonel (dikkat çekici), propaganda, dezenformasyon (bilgi çarpıtma), manipülasyon (yönlendirme) ve misenformasyon (doğruyu gizleme) gibi amaçlarla verilen haber, yazı ve görüntü, farklı düşünceleri birbirine çatıştırır ve kitleler arası algı uçurumu ortaya çıkarabilir.

Geçmişten bugüne değişmeyen tek şey insanın değişim ve gelişimi olduğu gerçeği; geçmişte olanla bugün olanın farklı olacağını açıklar. İnternet tabanlı okuma, yazma, öğrenmeler de önceki dönemlere göre farklı olacaktır. Bilgi çağının öne çıkan temel özelliği; hız, insanın dikkat etme süresiyle buluştuğunda görsel hafızanın öğrenme gücünü daha da artırmaktadır.

#### **Sosyal medyanın faydaları:**

1. Dünyadaki gelişimi izleme ve her tür bilgiye kolay ve hızlı ulaşım imkânı sağlıyor.
2. Kesintisiz karşılıklı iletişim sağlaması ve kişinin kendini karşı tarafa daha iyi ifade edebilme imkânı veriyor.
3. Hızlı ve kolay alışveriş imkânı sunuyor.
4. Kişinin kendisi gibi beğenileri ve hobileri olan insanlarla karşılaşması, onların desteğini alabilmesini sağlıyor.
5. Bir fikri, buluşu hızlı şekilde yayabilme ve toplum faydasına yürütülen projelere destek sağlamaya imkân veriyor.
6. Geniş kitlelere ürün satma imkânı sağlıyor.
7. Teknolojiyi yakından takip imkânı sunuyor.

Toplum faydasına yürütülen projeler siber ortamda büyük rağbet görmektedir. Web tabanlı, mobil uygulama ve tarayıcılar üzerinde arkadaşlık, fotoğraf, video, mikroblog gibi hizmetten oluşan veya çevrimiçi birçok servisi birlikte sunan sosyal ağ platformlarının yoğun kullanımı internet ve sosyal medya bağımlılığı getiriyor. **Bağımlılık;** biyolojik, sosyal ve davranış boyutlu, düzelebilen ancak kullanımla tekrar eden, kronik bir beyin hastalığıdır. **İnternet bağımlılığı** ise interneti aşırı kullanma isteğinin önüne geçilemeyeşi, kullanımda kontrolü kaybetmesi ve kullanmadığında gergin davranış sergileyen teknoloji ve sosyal medya bağımlılığıdır. Bunun tedavisi; akıllı telefonu, cihazları ve sosyal medya sitelerini kullanımdan kaçınma ve temizlenmeyi sağlayacak bir süreyi ifade eden **dijital detokst**dan geçer.

Modern hayatın teknoloji ve internete çok fazla bağımlı hale gelişi bu alanın güvenlik açıkları tehlike oluşturmaktadır. Sosyal medya kullanım artışına bağlı olarak bu alanda görülen siber zorbalığı önleme çalışmaları artmaktadır. **Siber zorbalık;** sanal alemde utanç verici kaba davranış, küfürlü konuşma ve başkalarına düşmanca çevrimiçi ileti, tehdit, taciz ve negatif yorum, izinsiz fotoğraf paylaşımı, e-posta, web siteleri, sosyal ağlar ve mesajlaşmalarla kasıtlı gerçekleştirme fiilidir.

#### **Siber zorbalık davranışları:**

1. **Dedikodu:** Kamuoyunda spekülasyon oluşturma, çevrimiçi ortamlarda kişi hakkında kasıtlı ve alenen dedikodu yapmak.
2. **Dışlama:** Bir grup arkadaştan bir kişiyi ayırma. İş yerinde başlayan ve siber ortamda devam eden dışlanma.
3. **Taciz:** Sürekli ve kasıtlı olarak yapılan zarar verici ve rahatsız edici davranışlar.
4. **Takip:** Her an izlenildiğini hissetme. İnternette başlayıp, gerçek hayata yansıyan takip ediliyormuş hissi.
5. **Trollemek:** Kasten ve maksatlı olarak yapılan provokasyon (kışkırtma) ve örtülü hakaret, sabote.
6. **Olumsuz yorumlar:** Yazı, fotoğraf, video yoluyla yapılan hakaret ve küfür içeren negatif iletler.
7. **Saygısızlık:** İletişimde haddi aşmak ve bunu devam ettirmek.
8. **Sahte hesap:** Kurban adına sahte hesaplar oluşturularak ve bu sahte hesaplar yoluyla tehdit ve zorbalığı sürdürmek.
9. **Kandırma:** Başkalarının çeşitli, gizli bilgilerini yayınlayarak ve bunları çarpıtarak insanları aldatmak, dolandırmak.
10. **Manipüle etmek:** Hileli yönlendirme ve etkileme; kurbanın kendisi gibi davranmak.

Her şeye hemen sahip olmak ve çok kazanıp çok harcama isteği, yeni kuşakları farklı yollara itebiliyor. Öz güveni düşük sosyal medyayı çok kullanan gençleri, online (çevrim içi) platformlar üzerinden çeşitli eğitimlerle robotlaştırma, mankurtlaştırma ile istedikleri işi yaptırabiliyorlar. İnsanın iç âlemiyle hesaplaşma ve kendini geliştirme yerine sosyal medyada yeni mecralara yönelme bazı tuzakları getiriyor. Algı aralığının düşük olduğu bu alanda değişimin hemen anlaşılacağı için zararları da büyüktür. Bunu bilen kötü niyetli yapılar siber ortamda oluşturdukları profillerle siber operasyonlar yapabiliyorlar. Bunu komplo teorisi yaftalamasıyla gerçekleri göz ardı ettirerek toplumu yanıltıyorlar. Yanlış olan komplo teorisi değil bunun teorisyenidir.

Etkileme ve tesiri yüksek olan sosyal medyayı kontrol eden, global komplo (gizli yürütülen plan) ve ittifaklardan güç alan tahripkar çeteler Covid-19 laboratuvar modifiyeli ürün ile insanlığa operasyon çekip tüm sistemi kökten değiştirmek istiyorlar. Alet, gereç gibi sosyal medyada ihtiyaçları karşılamada bir araçtır. İyi yönde kullanan iyi niyetli, vicdanlı insanlar olduğu gibi kötüye kullanan art niyetli, tahripkâr insanlar da vardır. Bu sistemlerin insan faydasına kullanacak kuralların getirilmesidir.

#### **Sosyal medyanın zararları:**

1. Mantıklı düşünme, akıl yürütme becerisini zayıflatıyor, bağımlılığı artırıyor ve depresyon gibi eğilimlere yol açıyor.
2. Kimlik oluşumunu olumsuz etkiliyor, mahremiyet duygusunun gelişimini engelliyor ve bencilleştiriyor.
3. Kişinin bilgisiz olduğu alanda kandırılma ve kötüye kullanımını artırıyor.

4. İş hayatında performansı olumsuz etkileyerek verimi düşürüyor ve insanlar arası olumsuz rekabeti arttırıyor.
5. Otoriter rejimlerin dijital tetikçi kullanımına imkân veriyor.
6. Olumsuz paylaşımlar bıkkınlık, karamsarlık ve merhamet yorgunluğuna yol açıyor.
7. Birçok bilgi ihtiyaçmış gibi sunulmuş gibi sunularak bilgi kirliliğiyle dikkatler dağıtılıp gerçekler geri plana itiliyor.
8. Toplumsal hayattan uzaklaştırıyor, duygulara yönelik kışkırtmalar, bilgi kirliliği, yalan, yanlış haber hızla yayılıyor.

Yeni olan bu alanın varlığı ve sürekli gelişiminin kabulüyle bununla yaşamamızın yolları bulunmalıdır. Bu mecrayı faydalı kullanma ve verimliliği için ihtiyaca bağlı yeni düzenlemeler yapılmalıdır.

#### **Global sosyal medyayı faydalı kullanma yolları:**

1. Siber âleme kanuni düzenleme getirilmeli, data (veri), sosyal medya ve finansal okuryazarlık eğitimi verilmelidir.
2. Hakaret, tezyif, aşağılama, özel hayatın gizliliği ve lekelenmeme hakkına ilişkin siber âlemin ahlaki kodları belirlenmelidir.
3. Ahlaka uygun içerik üretilmeli, her bilgi ve habere şüphe ile yaklaşılmalı, doğrulama etiketi zorunluluğu getirilmelidir.
4. Çocuk ve gençlerin gelişimini olumsuz etkileyen, genel ahlaka aykırı içerikli sitelere adli bir sansür sistemi kurulmalıdır.
5. Sosyal medya hizmeti sunan firmalar mali ve hukuki muhataplık ve sorumluluklarını kabul edip yerine getirmelidirler.
6. Sosyal medyada, tüm taraflar medeni ve birlikte yaşama kültürünü geliştirecek temiz kullanım yolu bulunmalıdır.
7. Sosyal medya üzerinden siber ve biyolojik teröre, dijital diktatörlüğe, tetikçiliğe müsaade edilmemelidir.
8. Sunulan bedelsiz hizmette vatandaş bir ürün gibi görülmemeli, maddi güçleri sınırlandırılarak tekelleşmeleri önlenmelidir.
9. Sosyal medya kuruluşlarının şirket yararı ile kamu yararı çatıştığında kamu yararını öne alan düzenlemeler getirilmelidir.
10. İnternet şirketlerinin muhtevayı yayma, tanıtma ve kaldırma yöntemleri ve sorumlulukları açık olmalıdır.

İnternet kullanıcılarının sosyal ağların sunduğu hizmetleri günlük hayatları ile özdeşleştirmeleriyle web tabanlı mobil platformlarda kullanıcılar için her platformda farklı güvenlik ve gizlilik tehlikeleri oluşturmaktadır. Burada paylaşılan özel hayata ait kişisel bilgileri kötü niyetliler veri toplama programı (casus yazılım) ile kötü amaçlar için kullanılabilir. İnternet korsanları webdeki bir uygulama veya cihazda bulunan bir mobil uygulama ile bilgi ve onay almadan yüklenen **casus yazılımla** internette gezinme, satın alma bilgileri, klavye tuş vuruşları, kredi kartı, parola, oturum açma bilgileri elde edilerek kötüye kullanılmaktadır.

**İnternet korsanı (hacker);** internet üzerinden, teknik bilgi ve yetenekleriyle çeşitli programların kodlarına ulaşarak onları kıran, içerik sahibi kişi ve kurumların verilerine izinsiz, kanun dışı ulaşan ve bunları kendi çıkarı için kullanan zararlı kişidir. Bir felsefe olarak bazı internet korsanları tamamen zararsız olmayı amaçladığı gibi bazıları da her fırsatı kendi maddi çıkarları için kullanabilir. Bunlar; (1) beyaz şapkalı (white hat) hacker; iyi niyetliler, (2) siyah şapkalı (black hat) hacker; kötü niyetliler, (3) yazılım hackerı, (4) gri şapkalı hacker, (5) hacktivist, (6) lamer, (7) script kiddie ve (8) phreaker olarak çeşitlenmektedir.

İnsan hayatını kolaylaştıran ve birçok açıdan dönüştürüp değiştiren mikroişlemciler, kişisel bilgisayarlar, fiber optik kablolar, yeni nesil ara yüzler, içerik bilinçli ağ teknolojileri, nesnelerin interneti, yapay zekâ, robot ve sensör teknolojileri ve büyük veri ile bulut bilişimi gibi yeni teknolojik gelişmeler, daha önce kas gücü ve yoğun emek ile yapılan işlerin yerini almaya başlamıştır.

İletişimdeki teknolojik gelişim, teknolojiye moleküler bir yapı kazandırmakta ve nanoteknolojinin gelişimiyle yeni teknolojik araçların hafifleyip küçülmesini sağlarken, bilgi akışını büyütmede, toplum hayatını yeniden yapılandırıyor. İnsan, toplum ve kültürleri birbirine yaklaşıp farklı kültür ve toplumların etkileşime girmesi, toplumsal değişimi hızlandırmaktadır.

Teknolojiye aşırı bağımlılık, insanlığın geliştirdiği kültürü teslim alarak teknolojinin kutsallaştırılması, teknolojiye bir şahsı manevi kazandırıp bütün bir insanlık üzerinde güven ve itaat isteyen **teknopolisi** dönüşmektedir. **Starlink (sığırcık kuşu) teknolojsi;** ABD uydusu şirketi uydudan internet erişimi sağlamak için yer istasyonlarıyla birlikte çalışarak seri üretilen çok fazla küçük uydudan oluşan uydusu takımıdır. Şirket, bazı uyduları keşifler ve bilim için, bazılarını ordulara satmayı ve bir kısmıyla da hedef kitlelere bedava internet sunmayı planlamaktadır. Bedava peynir, fare kapanında olur. Ucuz etin yahnisi olmaz.

Toplumsal hayatın giderek karmaşıklaşması ve sürekli yeni meslek çeşitlerinin doğması, eski ve yeni tüm meslekler için birtakım düzenlemeleri gerektirmekte ve böylece her meslek için ahlaki ilkelerin belirlenmesi gerekmektedir.

**Yeni iletişim teknolojilerinde kabul gören ahlak ilkeleri;** (1) insan ve toplumun daha iyi şartlarda yaşamasına katkı, (2) zarar verici davranışlardan kaçınmak, (3) telif, patent, mali ve manevi haklara saygı, (4) dürüst ve güvenilir olmak, (5) sadece izin verildiği süre bilgileri otomatik işleme tabi tutulmuş kaynaklara erişim sağlamak ve (6) gizlilik ilkesine saygı göstermektir.

**Bilişim Mesleği Ahlak İlkeleri Belgesi;** bilişimcinin, mesleğin gereklerini yerine getirirken dikkat etmesi gerekenleri belirtir: (1) toplumun ve bireylerin güvenliğini, sağlığını ve esenliğini gözetir, (2) adil, dürüst ve güvenilir olup tüm insanlara karşı hiçbir ayırım gözetmeksizin eşit davranır, (3) insanların özel yaşamına, saygınlığına ve sahiplik haklarına saygı gösterir.

Özel hayatın gizliliği, patent, telif hakları, içeriğin asıl kaynağının gizlenmesi, üretilen içeriğin olgunlaşmadan ve doğruluğu teyit edilmeden yayılması, veri madenciliği, kişisel veri güvenliğini sağlama, dijital gözetim, haber ve ticari enformasyon sınırlarının belirsizleşmesi, yanıltıcı başlık, nefret söylemi ve kişinin medyada sadece tüketici görülmesi ahlaki değildir.

Sosyal medya paylaşımlarıyla etkileşim oluşturma yöntemleri genelde; “beğeni”, “paylaşım” ve “yorum” şeklindedir. Başka kişiye ait olup suç teşkil eden bir sosyal medya paylaşımını, beğenmek, yorum eklemek, retweetlemek de suçtur. Kişisel veriler, konum bilgisi, aile ve arkadaşlara ait özel bilgiler; şifre, tatil planları, aktiviteler, zaafılar, fiziki özellikler ve yetenek bilgileri sosyal ağlarda ve bilgi talep eden 3. parti uygulamalarında paylaşıldığında sorun oluşturur. Buralarda, kullanıcılara hizmetlerini ücretsiz vermeleri kişisel bilgilerin gizliliğinin tehlikede olabileceği anlamına gelir. Bu platformların da bir ahlakının olması gerekir.

Siber alana ait olan **internet ahlakı;** gerçek hayatta iletişimde olunan insanlara gösterilen saygı ve nezaketin aynıyla internet ortamında da gösterilmesi, diğer insanların hak ve hukukuna saygılı olmada nelerin yapıp nelerin yapılamayacağını bildiren bir

kavramdır. Kanuni zorunluluk ve kanunları uymayı değil, gönüllü olarak gerçekleştirilen ahlaki, “doğru” ve “iyi” işleri ifade eden kurumsal sosyal sorumluluk, kurumun kendi istekleri ile gönüllü olarak gerçekleştirdikleri uygulamalardır. Sorumluluk sahibi olmayan ve görevlerini zamanında yerine getirmeyip ihmal eden kişi, kurum ve toplumlar ağır bedeller öderler.

Bilginin zaman ve mekânı aşarak sınırsız paylaşımı ilkesi, bilgi ve iletişim hürriyetini etkilerken diğer yandan özel hayatın gizliliği ve kutsallığını, güvenlik ve mahremiyetiyle çatışabilmektedir. **İnternette kullanıcıların temel hakları;** (1) özel hayatın gizliliğini koruma hakkı, (2) kişilik hakları ve kişisel verilerin korunması hakkı, (3) lekelenmeme hakkı, (4) düşünce ve fikir ifade edilme hakkı, (5) internet yoluyla yönetime katılma hakkı ve (6) internet üzerinden hak arama ve şikâyet hakkıdır.

Erkeğin toplumsal veya cinsi bakımdan kadına egemen olduğu ve bu sebeple efendilik ayrıcalıkları olması gerektiği düşüncesine dayanan maçoçluk ve siber zorbalık gibi yanlışlara sosyal medya beşiklik yapmamalıdır. İnsanlar iletişim ve erişim hürriyetine sahiptir. İnternet ortamında uygun olmayan kanun dışı içerikleri indirmek, paylaşmak veya saklamaktan kaçınılmalı, bu tarz içeriklerin üretim ve paylaşımının, fikir ve sanat eserlerini kopyalamanın, intihalinin suç teşkil ettiği, yapılan herhangi bir paylaşımın, birdenbire milyonlarca kişiye erişebileceği bilinmeli ve buna göre davranılmalıdır.

Canlılardaki sinir sistemini bilgisayarlara uyarlamaya çalışarak öz yönetimli makineler yapmaya çalışan **sibernetik** bilimi yapay zekâ teknolojisi ile dijital insan çalışmaları yürütülüyor. Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişim toplumsal yapıyı hızla etkilemesi iyi bir vatandaş olmayı iyi bir “dijital vatandaş” olmaya yöneltiyor. İnsanların yüz yüze etkileşimden ziyade çevrimiçi iletişime geçişiyle iyi bir dijital vatandaş olma algısı, gerçek hayatta olduğu gibi sanal ortamda da hak, hukuk ve sorumluluk çerçevesinde; ahlak algısını da gözeterik hareket etme gereğini ortaya çıkarıyor. **Dijital vatandaş;** bilgi ve iletişim kaynaklarını kullanırken eleştirebilen, çevrimiçi davranışlarının ahlaki sonuçlarını bilen, teknolojiyi kötüye kullanmayan, doğru ahlaki davranışı teşvik eden insandır. **Yapay zekâ;** insan zekâsını taklit eden ve topladığı bilgilerle kendini geliştirebilen, deneyimden öğrenme, yeni girdilere uyum sağlama ve insan benzeri görevleri gerçekleştirmeyi mümkün kılan sistem veya makineler. Yapay zekâ, kullanıcının internette yaptığı arama ve paylaşımından anlam çıkarıp ne yapmak istediğini tahmin etmeye çalışır.

Devlet, halkı ve sistemi siber saldırılardan korumak için defansif (savunma) siber ordular kurarak caydırıcılığı artırmalıdır. Siber savaşların artışıyla bazı ülkeler özel kuruluşla maskelenmiş ofansif (hücum) illegal (kanun dışı) siber ordular kuruyor. Bunlarla insan, işletme ve ülkelerin düzenlerine saldırılar yapılabiliyor. Bu noktalarda kurumların üzerine önemli görevler düşmektedir.

#### **On Dördüncü Bölüm Değerlendirme Soruları**

1. Sorumluluk, kişisel sorumluluk ve sosyal sorumluluk nedir?
2. Sosyal sorumluluğun faydaları ve sosyal sorumluluk alanları nelerdir?
3. Kişisel sorumluluğun şartları nelerdir? Genovese sendromu nedir?
4. Kurumsal sorumluluk nedir ve kurumsal sorumluluk alanları nelerdir?
5. Çalışanlara, müşterilere, tabii çevreye, hissedarlara ve topluma karşı sorumluluklar nelerdir?
6. Kurumsal sosyal sorumluluk nedir? Kurumsal sosyal sorumluluğun kuruluşlara fayda ve zararları neler olabilir?
7. Kurumların sosyal sorumluluk alanları nelerdir?
8. Global sosyal sorumluluk nedir?
9. Global riskler nelerdir?
10. Sosyal sorumluluk gereği sorgulanması gereken global konular nelerdir?
11. Global ekonomik ve sosyal eşitsizliğin nedenleri nelerdir?
12. Dünyanın geleceğine dönük öngörüleriniz nelerdir?
13. Global sosyal medyayı faydalı kullanma yolları nelerdir?
14. İnternet ahlaki nedir?

## FAYDALANILAN KAYNAKLAR

- ARSLAN Metin: “Kamu Maliyesi” Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2022
- ARSLAN Metin: “Genel İşletme” Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2022
- ARSLAN Metin: “Yönetim ve Organizasyon” Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2022
- ARSLAN Metin: “Hizmet Pazarlaması” Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2022.
- ARSLAN Metin: “İşletme Becerileri ve Grup Çalışması” Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2022.
- ARSLAN Metin: “Müşteri İlişkileri Yönetimi” Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2022.
- ARSLAN Metin: “Tüketici Davranışları” Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2022.
- AYDIN Ahmet Hamdi: [www.yeniasya.com.tr/ahmet-hamdi-aydin/kamu-yonetimi-ve-danisma-istisare](http://www.yeniasya.com.tr/ahmet-hamdi-aydin/kamu-yonetimi-ve-danisma-istisare)
- BAKIRTAŞ Hülya: Müşteri İlişkileri Yönetimi, 1. Baskı, Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa, 2013.
- BALÇIK Bahaettin: İşletme Yönetimi. 5. Baskı. Nobel Yayınları, Konya, 2005.
- BATTAL Ahmet: [http://www.yeniasya.com.tr/ahmet-battal/yoneten-yonetilen-ve-adina-yonetilen\\_380497](http://www.yeniasya.com.tr/ahmet-battal/yoneten-yonetilen-ve-adina-yonetilen_380497)
- ÇETİN Canan: Temel İşletmeciliğe Giriş, Beta, 1. Baskı, Yay. No: 3132, İstanbul, 2014
- EFİL İsmail: İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, 11. Baskı, Dora basım, yayın, dağıtım, Bursa, 2010.
- EKER Aytaç ve TÜĞEN, Kâmil: Kamu Maliyesine Giriş, 2. Baskı, Akliselim Ofset Tes., İzmir, 1989.
- EKİCİ M. Sena: İktisada Giriş, Siyasal Kitabevi, 2. Baskı, Ankara, 2001.
- EKİCİ M. Sena: Kamu Maliyesi, Kavram Yayınları, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, 1996.
- EREN Erol: Yönetim ve Organizasyon, Beta Basım Yayım Dağ. A.Ş. 2. baskı, İstanbul, 1993.
- ERGİNAY Akif: Kamu Maliyesi, 12. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara 1987
- HATİPOĞLU Zeyyat: “Temel Pazarlama”, Beta Yayınları, 1993
- <http://aa.com.tr/tr/dunya/8-milyarderin-serveti-dunyanin-yarisina-esit/728261> (Erişim tarihi: 19-01-2017)
- <http://kdk.gov.tr/sayilarla/turkiyenin-imfy-olan-borcu-bitti/18> (Erişim tarihi: 13-02-2017)
- <http://www.bumko.gov.tr/Eklenti/>
- 81, [butce-hazirlama-rehberi.pdf?0&\\_tag1=F5E2C129A0D67C4A9C4BC300651F25B327815157](http://www.bumko.gov.tr/butce-hazirlama-rehberi.pdf?0&_tag1=F5E2C129A0D67C4A9C4BC300651F25B327815157) (E.T: 01-03-2017)
- <http://www.bumko.gov.tr/TR,7044/temel-ekonomik-buyuklukler-2000-2017.html> E. tarihi: 28-02-2017
- <http://www.ekonomi.gov.tr/portal/faces/home/hizmetTicaretI/uluslararasıİlişkilerH-HizmetTicaretIAnlasmaları-> (Erişim tarihi: 13-02-2017)
- <http://www.mfa.gov.tr/islam-isbirligi-teskilati.tr.mfa> (Erişim tarihi: 13-02-2017)
- <http://www.mta.gov.tr/mevzuat/duyurular/duyanalitik-butce-3.pdf> (Erişim tarihi: 01-03-2017)
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/02/20170205M1-1.pdf> (Erişim tarihi: 09-02-2017)
- <https://www.hazine.gov.tr/tr-TR/Sikca-Sorulan-Sorular/AB-tanimli-borc-stoku-nedir-Ulkemiz-acisindan-neden-onemli-bir-gostergedir> (Erişim tarihi: 14-02-2017)
- <https://www.sipri.org/> (Erişim tarihi: 01-03-2017)
- <https://www.tse.org.tr/tr/icerikdetay/2358/6898/helal-belgelendirme-hizmetlerimiz.aspx> E. tarihi: 20.2.2017
- KARAFKIOĞLU Mehmet: Uluslararası Pazarlama Yönetimi, İst. Üniv. İstanbul, 1990.
- KARAHAN Kasım: Hizmet Pazarlaması, Beta Basım Yayım Dağ. Birinci Baskı, İstanbul, 2000.
- KOZLU M. Cem: Uluslararası Pazarlama, İş Bankası Yayınları, 6. Baskı, 1998.
- MUCUK İsmet: Temel İşletmecilik Bilgileri, Türkmen Kitabevi, 3. Baskı, İstanbul, 2005.
- ÖZEVREN Mînâ: Toplam Kalite Yönetimi, Alfa, 2. Baskı, İstanbul, 2000.
- ÖZTÜRK Ayşe: Hizmet Pazarlaması, 2. Baskı Detay Kitap ve Yayın. Eskişehir, 2000.
- PEHLİVAN Osman: Kamu Maliyesi, Derya Kitabevi, Trabzon 2008
- TEK Ömer Baybars: Pazarlama İlkeleri, Yedinci Baskı, Cem Ofset Mat. San. İzmir, 1997.
- UYGUR Akyay; Yönetim ve Organizasyon, 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım. Konya, 2005.
- ÜNSALAN Erdal ve ŞİMŞEKER Bülent: Temel İşletmecilik Bilgileri, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.
- ZAIM Sebahaddin: İslam'ın İktisadî Görüşü, Mülakat: Burhan Bozgeyik, Yeni Asya Yayınevi, İstanbul, 1981.