

# ÖZGEÇMİŞ VE ESERLER LİSTESİ

## ÖZGEÇMİŞ

**Adı ve Soyadı:** Dilek Çuhadar

**Doğum Tarihi:** 01.09.1970

**Doğum Yeri:** Diyarbakır

**Akademik Unvanı:** Doktor

(29 yıllık profesyonel iş yaşamı deneyimi bulunmakta)

**E-postası:** cuhadardilek99@gmail.com

**Bildiği Yabancı Diller (Puan ve Yılı):** İngilizce (YÖKDİL- Mart 2018- 77,5)

**Aldığı Sertifikalar:** EK-1’de yer almaktadır.

**Uzmanlık Alanları:** İşletme / Örgütsel Davranış – Kuşaklara Duyarlı Liderlik- Bankacılık

– Kalite- Profesyonel Yönetici- Çağrı Merkezi – Profesyonel Koçluk – Aile Dizimi Uzmanı

(Psikoloji) – Beceri Eğitimleri

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Lisans	İktisat Bölümü	İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi	1989-1993
Y. Lisans	Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası İşletmecilik Bilim Dalı	İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi	1993-1996
Doktora	Sosyal Bilimler Enstitüsü, Örgütsel Davranış Ana Bilim Dalı	İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi	2018-2022
Doç. / Prof.			

**Yüksek Lisans Tez Başlığı ve Tez Danışmanı:**“ Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Bir Bankada Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Uygulama.” **Yrd. Doç. Dr. Şebnem AKTAN ARIKBOĞA** (Ek 2. Özet)

**Doktora Tezi ve Danışmanı:** “Yeni Dünya Düzeninde, Örgütlerde Kuşak Farklılıklarına Duyarlı Liderlik ve Bir Araştırma” Ders aşaması bölüm birincisi olarak tamamlanmıştır. **Prof. Dr. Aslı BEYHAN ACAR** (Ek 3. Özet)

## Görevler: (Profesyonel İş Tecrübesi)

Görev Unvanı	Görev Yeri	Yıl
Uzman	Pamukbank T.A.Ş.- İstanbul	1995-1997
Müdür	Pamukbank T.A.Ş. - İstanbul Kalite Departmanı (1997-2001), Müşteri Memnuniyeti Departmanı (2001-2002), Vekaleten İç Eğitim ve Geliştirme Departmanı (2001 - 2002)	1997-2002
Bölüm Müdürü	Ziraat - Halk Bankası Alternatif Dağıtım Kanalları - Bileşim A.Ş. / İstanbul	2002-2004
Eğitmen & Danışman	RCBA & DOOR International, Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri / İstanbul (Prof. İsmet S. Barutçugil liderliğinde çalışılmıştır)	2007-2008
Öğretim Görevlisi	Gelişim Meslek Yüksek Okulu (Bankacılık-Sigortacılık)	2009-2010
Eğitmen&Profesyonel Koç & Aile- Sistem Dizimi Uzmanı	İstanbul- firma sahibi, bağımsız ve çözüm ortakları ile çalışılmaktadır.	2010-
Doktor Öğretim Görevlisi	İstanbul Medipol Üniversitesi, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi, İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü.	2023-2024 (Bahar dönemi)

## Projelerde Yaptığı Görevler: (Sorumluluk alınan projelerin bazıları)

1. Pamukbank, Dialog Çağrı Merkezi Kuruluşu Projesi (1997- Kalite Uzmanı): Türkiye’de Bankacılık Sektöründeki ilk çağrı merkezi kuruluşu proje ekibinde kalite uzmanı olarak; telefon bankacılığı kalite sisteminin kurulması, sistemin devamlılığının sağlanması ve müşteri temsilcisi performans değerlendirme sisteminin oluşturulması temel sorumluluk alanını oluşturmaktadır.
2. Pamukbank, Dialog Çağrı Merkezi ISO 9001 Projesi (1998- Proje Yöneticisi): Türkiye’de ilk defa bir çağrı merkezi için ISO 9001 belgesinin alınması çalışmalarının yürütülmesi.
3. Pamukbank, Toplam Kalite Yönetimi Projesi (2000 - Bireysel Bankacılık Bölümü Proje Temsilcisi): Bankanın Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarında Bireysel Bankacılık Bölümünün kalite çalışmalarını koordine etmek ve yürütmek.
4. Pamukbank, Muson Projesi (2001 - Proje Yöneticisi): Bireysel bankacılık müşterilerinin; müşteri temas noktalarındaki bilgi akışını sistematize etmek ve sunulan hizmet kalitesini yükseltmek için Müşteri Memnuniyeti Departmanının kurulması. Dialog Back Office ile Kart Operasyonları Back Office’i tek bir çatı altında toplayarak, teknoloji kullanımını arttıracak ve verimli çalışılabilecek proseslerin oluşturulması.
5. Ziraat ve Halk Bankalarına Çağrı Merkezi Kurulması Projesi (2002 - Proje Yöneticisi): Çağrı merkezinin kuruluşu aşamasında İnsan kaynağının seçimi ve seçim süreçleri oluşturulması, teknoloji seçim süreçlerinin yönetilmesi, proseslerin ve iş akışlarının oluşturulması için bankalarla gerekli görüşmelerin yapılması, çağrı merkezi iç organizasyonunun, süreçlerin oluşturulması ve Yönetim Kurulu’ndan gerekli izin ve yatırım onaylarının alınması. Tüm bu süreçlerde danışmanlık hizmeti alınmaksızın çalışılması.
6. Ziraat Bankası Yöneticilerine Eğitim Verilmesi (2007 - Eğitmen): Ziraat Bankası Şube Müdürlerine 24 saatlik eğitimler olarak "Satış-Pazarlama ve Yönetimde Koçluk Becerileri" eğitiminin üç ay süre ile bölge bazında verilmesi.

7. Çağrı Merkezi Personeli Yetiştirme Programı (2010 – Öğretim Görevlisi): Gelişim Meslek Yüksek Okulu bünyesinde 318 saatlik "Çağrı Merkezi Personeli Yetiştirme Programı" nın tasarlanması, eğitimlerin tarafından verilmesi.
8. İstanbul Kültür Üniversitesi ve Kavram MYO- KOSGEB Uygulamalı Girişimcilik Eğitim Programı (2010 – Eğitimci): KOSGEB girişimcilik destek programı kapsamında beş grup girişimci adaylarına iş planı hazırlama ve girişimcilik niteliklerini geliştirme bağlamında eğitimlerin tasarlanması, verilmesi.
9. Kırklareli Belediyesi Yöneticilerine ve Çalışanlarına Beceri Geliştirme Eğitimlerinin Verilmesi (2012 – Eğitimci): Yönetim, Takım Çalışması, Müşteri Odaklı Yaklaşım Geliştirme, Kişisel Güç ve Özgüven Geliştirme eğitimlerinin tasarlanması, verilmesi.
10. Girişimci İş Adamları Vakfı- KOSGEB Uygulamalı Girişimcilik Eğitim Programı (2013 – 2016 Eğitimci): KOSGEB girişimcilik destek programı kapsamında yedi grup girişimci adaylarına iş planı hazırlama ve girişimcilik niteliklerini geliştirme bağlamında eğitimlerin verilmesi.
11. TOKİ Personeline Yönelik Beceri Geliştirme Eğitimleri (2016 – Eğitimci): İletişim, müşteri odaklı yaklaşım geliştirme eğitimlerinin verilmesi.
12. Sancaktepe Belediyesi, Genç Gelecek Liderlik Akademisi Projesi (2017 – Eğitimci, Danışman): Bu kapsamda; projenin geliştirilmesi ve yaklaşık 5000 üniversite- lise öğrencisine, geleceğin liderliği ve öz liderlik eğitimlerini verip, lider adaylarının seçilmesi ve yetiştirilmesi alanlarında sorumluluklar üstlenmiştir.
13. E- Ticaret Mentoru Yetiştirme Programı: Bursa Teknik Üniversitesi'nde görevli akademisyenlere, mentorluk becerilerinin geliştirilmesi bağlamında, 16 saatlik E-ticaret Mentorluğu eğitiminin tasarlanması ve uygulamalı olarak eğitimlerin verilmesi. (Şubat 2020- Eğitimci)
14. Girişimci Mentoru Yetiştirme Programı: Üsküdar Belediyesi Girişimcilik ve İnovasyon Merkezi çalışanlarına, mentorluk becerilerinin geliştirilmesi bağlamında, 28 saatlik Girişimci Mentorluğu eğitiminin tasarlanması ve uygulamalı olarak eğitimlerin verilmesi. (Haziran 2022- Eğitimci)

### **Bilimsel Kuruluşlara Üyelikler:**

1. YÖNAD (Yönetim Akademisi Derneği) / Turkish Academy of Management (2024 – Halen) OB ve HRM ilgi grupları üyesi.
2. EMCC (European Coaching & Mentoring Council) Türkiye (2024 – Halen) (2018- Araştırma Grubu Lideri)
3. Koçluk Platformu Derneği Yönetim Kurulu Üyesi (2016-2017 Genel Sekreter)

**Son iki yılda verdiği lisans ve lisansüstü düzeydeki dersler** (Açılmışsa, yaz döneminde verilen dersler de tabloya ilave edilecektir):

Akademik Yıl	Dönem	Dersin Adı	Haftalık Saati		Öğrenci Sayısı
			Teorik	Uygulama	
2023-2024 Medipol Üniversitesi	Güz				
	Bahar	Örgüt Geliştirme	3		23
		Felsefeye Giriş	2		61

## ESERLER

### **B. Uluslararası bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitaplarında (proceedings) basılan bildiriler:**

B1. "Örgütlerde Kuşaklar Arası Farklılıklar: Sorun mu? Fırsat mı?" TAOM (Turkish Academy of Management) 2024 Annual Meeting, İstanbul Üniversitesi (Eylül 2024). Dr. Dilek Çuhadar ve Prof. Dr. Aslı Beyhan Acar (Bu bildiri doktora tezinden üretilmiştir)

**B2.** "Otantik Liderlik Bağlamında Sakıp Sabancı'nın Liderliği Üzerine Bir İnceleme" 4. Uluslararası İşletme Öğrencileri Kongresi, Yalova Üniversitesi (Mayıs 2019). Dilek Porsuk ve Kübra Coşkun Yiğit.

### **E. Ulusal bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitaplarında basılan bildiriler:**

**E1.** "Yeni Dünya Düzeninde, Örgütlerde Kuşak Farklılıklarına Duyarlı Liderlik" 32. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Giresun Üniversitesi (Mayıs 2024). Dr. Dilek Çuhadar ve Prof. Dr. Aslı Beyhan Acar (Bu bildiri doktora tezinden üretilmiştir)

**E2.** "Örgüt Kültürü Oluşturmada Kurucu Kişiliğinin Rolü Üzerine Bir Araştırma: Steve Jobs- Apple Örneği" 7. Ulusal Örgütsel Davranış Kongresi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi (Kasım 2019). Dilek Porsuk ve Doç. Dr. Güven Ordun

**E3.** "Lider Olma Kaygısının Bağlanma Tarzları ve Kişilik Özellikleriyle Etkileşimi" 27. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul Üniversitesi (Nisan 2019). Dilek Porsuk

**E4.** "Aile İşletmelerinde, Aile - İşletme İlişkileri, Sorunları ve Çatışmalarında Yönetim Danışmanlığı Yöntemi - Aile/Organizasyon Dizimi" Kültür Üniversitesi 8.Aile İşletmeleri Kongresi (Nisan 2018). Dilek Porsuk

### **G. Diğer yayınlar:**

**G1.** "Örgüt Kültürü Oluşturmada Kurucu Kişiliğinin Rolü Üzerine Bir Araştırma: Steve Jobs- Apple Örneği" *Journal of Organizational Behavior (JOB) Rewiev (Ocak 2021-Makale)* Dilek Çuhadar ve Doç. Dr. Güven Ordun

## **EK 1. SERTİFİKALAR – KONGRE – PANELLER**

### ALINAN SERTİFİKALI EĞİTİMLERDEN BAZILARI:

1. "MAXQDA ile Nitel Veri Analizi" İstar Araştırma, Eğitim, Danışmanlık. (11 Saat - 16-18 Temmuz 2022)
2. "Profesyonel Koçluk Eğitimi" Sola Unitas: Accredited Coach Training Program (ACTP). Niş alanlar; Yönetici Koçluğu, Agile Coach ve İlişki Koçluğu. (156 saat - Ekim 2021/ Temmuz 2023)
3. "LISREL-İleri Araştırma Teknikleri (YAPISAL EŞİTLİK MODELİ)" - Üsküdar Üniversitesi- Başarı Sertifikası (4 Saat - Haziran 2019)
4. Nitel Araştırma Yöntemleri Çalıştayı - İstanbul Üniversitesi- Aykut Berber (8 Saat - Nisan 2019)
5. Nicel Araştırma Yöntemleri Çalıştayı - İstanbul Üniversitesi - Aykut Berber (8 Saat - Aralık 2018)
6. Yetişkin Eğitimlerinde Kullanılan Araçlar- Metalog Eğitim Araçları Danışmanlık (8 Saat - 2017)
7. Aile - Organizasyon ve Sistem Dizimleri Programı- Türkiye Sistem Dizimleri Enstitüsü, Diploma (900 Saat- 2010 / 2014)

8. Duyguların Şifreleri ve İlişkiler Semineri – Türkiye Sistem Dizimleri Enstitüsü (16 Saat- 2013)
9. Uygulamalı Girişimcilik Eğitimi – İstanbul Kültür Üniversitesi (60 Saat – 2010)
10. Profesyonel Koçluk Eğitimi- Aker Danışmanlık (120 Saat- 2008)
11. Wall Street Institute- Diploma – Advanced Stage (2006 – 2007)
12. Management Skills Development Programme- Partner Management Consultancy (12 Saat- 2004)
13. Çağrı Merkezi Yönetimi Semineri- Sistema Yönetim ve Bilgi Çözümleri A.Ş. (16 Saat- 2003)
14. Kalite Yönetimi Deneyimleri Semineri / Ichiro Miyauchi – KALDER (24 Saat - 2000)
15. ISO 9000: 2000 Kalite Yönetimi Sistemi - RWTÜV (8 Saat – 2000)
16. Cambridge Academy of English / England (88 Saat - 1999)
17. Yönetimde Koçluk Yaklaşımı – Era Danışmanlık (12 Saat – 1997)
18. İstatistiksel Proses Kontrol Eğitimi - KALDER (Başarı Belgesi - 24 Saat- 1997)
19. Kuruluş İçi Kalite Denetçisi Eğitimi - KALDER (Başarı Belgesi - 32 Saat -1997)
20. ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Eğitimi – KALDER (Başarı Belgesi - 24 Saat- 1997)

#### KONGRE – PANELLERDEN BAZILARI:

1. TAOM 2024 Annual Meeting (2-5 Eylül 2024) İstanbul Üniversitesi.
2. 32. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi (22-25 Mayıs 2024) Giresun Üniversitesi.
3. 10. Ulusal Örgütsel Davranış Kongresi, (1-4 Kasım 2023– Yalova) Yalova Üniversitesi.
4. 7. Ulusal Örgütsel Davranış Kongresi, (31 Ekim- 2 Kasım 2019- Burdur) Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi.
5. 4. International Conference Of Business Students (2-3 May 2019-Yalova) Yalova University, Turkey.
6. 27. Ulusal Yönetim ve organizasyon Kongresi (18-20 Nisan 2019- Antalya) İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
7. 6.Örgütsel Davranış Kongresi (1-3 Kasım 2018) Süleyman Demirel Üniversitesi.
8. 8. Aile İşletmeleri Kongresi (9-10 Nisan 2018) Kültür Üniversitesi.
9. II. Avrasya Pozitif Psikoloji Kongresi (12-14 Mayıs 2017) Üsküdar Üniversitesi.
10. I. Avrasya Pozitif Psikoloji Kongresi (28-30 Nisan 2016) Üsküdar Üniversitesi.
11. 7. Aile İşletmeleri Kongresi (14-15 Nisan 2016) Kültür Üniversitesi.
12. II. Koçluk Zirvesi (5 Aralık 2014) BAUSEM- Koçluk Platformu Derneği (KPD).
13. Koçlukta Ekoller, Yaklaşımlar, Modeller ve Kanıta Dayalı Koçluk Uygulamaları Paneli (24 Eylül 2014) – Koçluk Platformu Derneği.
14. Koçluk: Bir Mesleğin Doğuşu Paneli (27 Mayıs 2014) Bahçeşehir Üniversitesi –KPD.
15. 8. Kobiler ve Verimlilik Kongresi (27-28 Kasım 2012) Kültür Üniversitesi.

#### **EK 2. YÜKSEK LİSANS TEZİ ÖZETİ**

##### **“ Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Bir Bankada Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Uygulama” Dilek Çuhadar Porsuk – 1996**

Yirminci yüzyılın ikinci yarısından başlayarak gittikçe önem kazanan hizmet sektörünün ülke ekonomileri içindeki payı her geçen gün artmaktadır. Globalleşen dünyamızda yaşanan teknolojik gelişmeleri, toplumsal değişimler ve artan rekabet sonucunda tüketici tercihlerinin belirlenmesinde kaliteli hizmet sunmanın önemi artmıştır.

İçinde bulunduğumuz yüzyılda bankacılık sektörü oldukça büyük değişimler yaşamaktadır. Artan rekabet karşısında bankalar, müşteri memnuniyetini ön planda tutarak daha kaliteli hizmet sunma yarışı içine girmişlerdir. Bankalar müşterilerine aynı ürünleri sunarken, müşteri tercihini belirleyen etken hizmetin müşteriye ulaşma şeklidir, yani hizmetin kalite seviyesidir.

Literatürde, bankacılık sektöründe kalite konusunda yeteri kadar kaynak bulunmamaktadır. Bu konuda yapılan çalışmalar daha çok "bankacılık sektöründe hizmet kalitesini ölçümü" üzerinedir. Bankalarda kaliteli hizmet sunumunda yaşanan problemler, müşteri tatminini etkileyen faktörler yeteri kadar incelenmemiştir. Bu nedenle, çalışmada bankalarda hizmet kalitesini etkileyen faktörler, hizmet sunumunda yaşanan problemler ve son yıllarda ülkemizdeki bankaların, Uluslararası Standartlaştırma Örgütünün (ISO) belirlediği bir kalite sistemi olan ISO 9001 belgesini alma yolundaki çalışmalar incelenmiştir.

Üç bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünde, hizmet kalitesini etkileyen kavramlar ve faktörler açıklanmış olup, ikinci bölümde Türkiye'de bankacılık sektöründeki kalite çalışmaları, ISO 9001 belgesinin bankalara sağladığı avantajlar ve sektörde hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler ile bankalarda hizmet sürecinde oluşan problemler ve sebepleri incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise hizmet kalitesi ölçümü konusunda Amerika'da uygulanmış olan "SERVQUAL" ölçeği temel alınarak, çok şubeli bir bankanın müşterilerine yönelik onların hizmet kalitesini algılamaları ile beklentileri arasındaki farkın belirlenmesi doğrultusunda bir anket uygulaması ve sonuçları incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, söz konusu bankanın müşterilerinin eğitim ve gelir seviyesinin yüksek olduğu ve bu müşterilerin banka tercihinde hizmet bedelinin değil, hizmet kalitesinin belirleyici olduğu görülmüştür. Banka müşterileri XYZ bankasının sunduğu hizmetlerin beklentilerini yeterince karşılamadığını düşünmektedir. Çalışan personelin profesyonelliği konusunda yeterli olduğu düşünülmekte ancak sunulan hizmetin hızı konusunda bankadan memnun olmadıklarını ifade etmektedirler.

Ekonominin temel taşlarından biri olan bankaların, artan rekabet ortamında ayakta kalabilmek için dünyadaki değişime ayak uydurması gerekir. Bu yüzden kaliteli hizmet sunmak bankaların temel ilkeleri olmalı. Bu bağlamda ilk olarak müşteri memnuniyetine yönelmelidir. Bankalar, dış müşterinin memnuniyetinin iç müşteriden geçtiğini hatırlayarak iç ve dış müşterilerinin memnuniyetini ön plana alırken, diğer taraftan teknolojik yatırımlarını arttırırken, teknolojiyi nitelikli insanla birleştirmelidir.

### **EK 3. DOKTORA TEZİ ÖZETİ**

#### **"Yeni Dünya Düzeninde, Örgütlerde Kuşak Farklılıklarına Duyarlı Liderlik ve Nitel Bir Araştırma" Dilek Çuhadar (Aralık 2022)**

Bu araştırmanın amacı; "örgütlerde çok kuşaklı çalışma ortamında, her kuşağın ihtiyaçlarını eş zamanlı olarak karşılayabilecek, kuşak farklılıklarına duyarlı liderlik nasıl olmalı?" sorusunu cevaplamaktır. Araştırmada nitel araştırma yöntemi, fenomenoloji kullanılmıştır. Örgütsel ortamda kuşaklara duyarlı liderlik fenomenine, bütünsel bir bakış açısıyla yaklaşmış olup, araştırma kapsamı; kuşakların çalışma hayatındaki davranışları, kuşaklar arası farklılıklardan dolayı yaşanan sorunlar, kuşakların liderlik davranışları, kuşaklara duyarlı liderin sahip olması gereken yetkinlikler ve bu liderlerin göstermesi gereken davranışlar ile kuşak çeşitliliğinin örgütlere katkılarıyla sınırlandırılmıştır. Nitel araştırmanın doğası gereği keşfedici ve tümevarımcı bir yaklaşım izlenmiştir.

Araştırma liderlik gelişim programına sahip, halka açık bir holding çalışanlarıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sürecinde X, Y ve Z Kuşaklarını temsil eden toplam 19 katılımcıyla mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Veri analizi MAXQDA 2022.2 programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Kodlamalar sonrasında, araştırma soruları çerçevesinde 6 tema oluşturularak veri analizi tamamlanmıştır. Araştırma bulgularına göre X ve Y Kuşaklarının liderlik tarzlarında ve liderlik davranışlarında ortak noktalar bulunduğu gibi farklılıklar da olduğu görülmüştür. Kuşaklara duyarlı liderin sahip olması beklenen yetkinlikler, 21. yy'da çalışanlardan ve liderlerden beklenen en temel davranışsal

yetkinlikler olarak dikkat çekmektedir. Araştırma bulgularına göre çalışanlar, liderlerinden insan odaklı yaklaşım sergilemesini, kendileriyle doğrudan ve derinlemesine iletişim kurmalarını beklemektedir. Bu bağlamda kuşaklara duyarlı liderlerin "insan merkezli yetkinliklere" daha fazla önem vermesi gerektiği düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına göre, üç kuşağında kuşaklara duyarlı liderlik davranışları bağlamında ortak beklentileri olduğu gibi, diğer kuşaklardan tamamen ayrıştığı farklı beklentilerin de bulunduğu gözlenmiştir. Çok kuşaklı ekibi yöneten kuşaklara duyarlı liderden beklenen yetkinlikler ve davranışlar "Dönüştürücü (Transformational) Liderlik Tarzı" ile örtüşmektedir. Kuşakların bir arada sinerji yaratarak çalışmalarını için İK ve liderlerin birlikte çalışması, liderlerin ön yargıların yıkılması için çaba göstermesi yerinde olacaktır.

Araştırmanın ana katkısı, örgütsel ortamda liderlerin kuşaklar arası farklılıkları anlayarak, tüm kuşakları kapsayabilmesi için nasıl davranması ve hangi yetkinliklere sahip olması konusunun bütünsel bir perspektiften ele alınmasıdır. Araştırma sonuçlarının literatüre katkısının yanı sıra, çalışan bağlılığının bu kadar zayıfladığı bir dönemde kurumlara, liderlere ve eğitimcilere yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Ayrıca bulguların lider yetiştirme ve geliştirme programlarına entegre edilmesinin örgütsel çıktılarına olumlu etkisi olabilecektir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütlerde Kuşaklar, Kuşak Farklılıkları, X ve Y Kuşaklarının Liderliği, Kuşaklar Arası Sorunlar, Kuşak Farklılıklarına Duyarlı Liderlik, Kuşak Çeşitliliğinin Katkıları.