KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİ KULLANIMININ MALİ TABLOLARA YANSIMASI: ÇANAKKALE İLİNDE BİR UYGULAMA

(Yüksek Lisans Tezi)

Aslı GEZEN

2012

T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİ KULLANIMININ MALİ TABLOLARA YANSIMASI: ÇANAKKALE İLİNDE BİR UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan
Aslı GEZEN

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. İsmail ELAGÖZ

Çanakkale - 2012

TAAHHÜTNAME

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum "Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Bilgi Sistemleri Kullanımının Mali Tablolara Yansıması: Çanakkale İlinde Bir Uygulama" adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

A. Gezen

21/06/2012

Aslı GEZEN

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Aslı GEZEN'e ait **KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİ KULLANIMININ MALİ TABLOLARA YANSIMASI: ÇANAKKALE İLİNDE BİR UYGULAMA** adlı çalışma, jürimiz tarafından İŞLETME Anabilim Dalında **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak oybirliği/~~oyçokluğu~~ ile kabul edilmiştir.

Üye Doç. Dr. Mikail EROL

Üye Yrd. Doç. Dr. İsmail ELAGÖZ

(Danışman)

Üye Yrd. Doç. Dr. Şefik Okan MERCAN

Tez No : 433766

Tez Savunma Tarihi : 21.06.2012

ONAY

Yrd. Doç. Dr. İbrahim Hakkı ÖZTÜRK

Enstitü Müdürü

03.07.2012

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİ KULLANIMININ MALİ TABLOLARA YANSIMASI: ÇANAKKALE İLİNDE BİR UYGULAMA

ÖZET

21. yüzyılda hızlı teknolojik gelişmeler devrim niteliğinde bir dönüşüm yaratarak dünyada yeni bir dönem olan bilgi çağı dönemini başlatmış, bilgi hem ülkeler hem de işletmeler açısından en önemli faktörlerden biri haline gelmiştir. Gelişen satış ve üretim yöntemleri, artan rekabet ve azalan karlılık işletme yöneticilerini muhasebe verilerinden daha fazla faydalanmak zorunda bırakmıştır. Muhasebe verilerinin beklenilen nitelikte, doğru ve ayrıntılı olması gerekliliği muhasebe bilgi sistemi kullanımını kaçınılmaz hale getirmiştir.

Bu çalışmada, muhasebe bilgi sistemine yeni geçen bir konaklama işletmesinin geçiş dönemindeki mali tabloları yıllar itibariyle incelenmiş ve işletme mali tablolarına muhasebe bilgi sisteminin katkısı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Sonuç olarak, muhasebe bilgi sisteminin sağladığı katkının geçiş sürecinde yaşanılan maddi ve sosyal sorunların çok üstünde olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe Bilgi Sistemleri, Konaklama İşletmeleri, Mali Tablolar, Otomasyon Sistemi, Entegrasyon Sistemi.

USE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS IN ACCOMMODATION BUSINESSES AND THEIR IMPLICATIONS ON THE FINANCIAL SHEETS: AN APPLICATION IN THE PROVINCE OF CANAKKALE

ABSTRACT

Technological improvements in the 21st century created a transition of continuation in the world and started the era of knowledge. Thus knowledge has become one of the most important factors both for the nations and the businesses. Improved methods of sales and production, increased competition and decreased profitability have led managers to get use of the accounting data more efficiently. Requirement for the correctness and extensiveness of the expected accounting data have led to the use of accounting information systems inevitably.

This study aims to examine financial sheets of a newly adopted business into accounting information system annually during the transformation phase and the contribution of accounting information system to the business's financial sheets. As a result, it has been concluded that the contribution of accounting information system is far greated than the financial and social problem soccured during the transition phase.

Key Words: Accounting Information Systems, Accommodation Businesses, Financial Sheets, Automation Systems, Integration System.

ÖNSÖZ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum bu çalışma, Yrd. Doç. Dr. İsmail ELAGÖZ yöneticiliğinde, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışmanın yürütülmesinde ve tamamlanmasında danışmanlığımı yapan ve çalışmamın her aşamasında bilgisi, özverisi, deneyimi ve sabrıyla desteğini esirgemeyerek bana yol gösteren değerli hocam Yrd. Doç. Dr. İsmail ELAGÖZ'e çok teşekkür ederim.

Akademik yaşama adım attığım günden beri her zaman yanımda olarak bilgi ve moral desteği veren, ayrıca çalışmanın uygulama kısmında bilgilerini esirgemeyen değerli hocam Öğr. Gör. Hıdır BAŞAR'a teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmamın her aşamasında gösterdikleri sabır, anlayış ve desteklerinden dolayı aileme, arkadaşlarıma ve değerli eşim Ogün GEZEN'e teşekkür ederim.

Aslı GEZEN

İÇİNDEKİLER

ÖZET ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
ÖNSÖZ ..... **iii**
İÇİNDEKİLER ..... **iv**
KISALTMALAR ..... **viii**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **ix**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **x**
GRAFİKLER LİSTESİ ..... **xiii**
GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM ENDÜSTRİSİNİN TEMEL YAPISI VE KONAKLAMA İŞLETMELERİ

1.1- TURİZM ENDÜSTRİSİ KAVRAMI VE TANIMI **2**
1.2- TURİZMİN TARİHSEL GELİŞİMİ **6**
1.3- TURİZM İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI **8**
1.3.1- Konaklama İşletmeleri 8
1.3.2- Seyahat İşletmeleri 8
1.3.3- Yiyecek & İçecek İşletmeleri 9
1.3.4- Rekreasyon İşletmeleri 10
1.3.5- Diğer Turizm İşletmeleri 10
1.4- KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TANIMI VE ÖZELLİKLERİ **11**
1.4.1- Konaklama İşletmesinin Tanımı 11
1.4.2- Konaklama İşletmelerinin Özellikleri 11
1.5- KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI **13**
1.5.1- Geleneksel Konaklama İşletmeleri 13
1.5.1.1- Otel 13
1.5.1.1.1- Büyüklüklerine Göre Otel İşletmeleri 14
1.5.1.1.2- Faaliyet Sürelerine Göre Otel İşletmeleri 14
1.5.1.1.3- Sahiplik Açısından Otel İşletmeleri 14
1.5.1.1.4- Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Otel İşletmeleri 15
1.5.1.1.5- Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Otel İşletmeleri 15
1.5.1.1.6- Hukuki Bakımdan Otel İşletmeleri 16

1.5.2- Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri 18
1.5.2.1- Motel 18
1.5.2.2- Tatil Köyü 19
1.5.2.3- Pansiyon 19
1.5.2.4- Kamping 20
1.5.2.5- Apart Otel 20
1.5.2.6- Oberj (Dağ Evi) 20
1.5.2.7- Hostel 21
1.6- KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYON YAPISI 21
1.6.1- Gelir Getiren Departmanlar 23
1.6.1.1- Konaklama-Odalar Departmanı 23
1.6.1.2- Yiyecek & İçecek Departmanı 23
1.6.1.3- Diğer Hizmetlerle İlgili Bölümler 24
1.6.2- Gelir Getirmeyen Departmanlar 24
1.6.2.1- Yönetim Departmanı 24
1.6.2.2- Muhasebe Departmanı 25
1.6.2.3- Teknik Servis Departmanı 25
1.6.2.4- Güvenlik Departmanı 25
1.6.2.5- Çamaşırhane Departmanı 25
1.7- KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI 26

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ SİSTEMLERİ (BS), YÖNETİM BİLGİ SİSTEMLERİ (YBS), MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİ (MBS)

2.1- BİLGİ KAVRAMI 27
2.1.1- Bilginin Temel Özellikleri 28
2.1.2- İşletmeler İçin Bilginin Önemi 29
2.2- BİLGİ SİSTEMLERİ (BS) 30
2.2.1- Bilgi Sistemlerini Oluşturan Alt Sistemler 31
2.2.1.1- Ofis Otomasyon Sistemleri 31
2.2.1.2- Elektronik Veri İşlem Sistemleri 32
2.2.1.3- Karar Destek Sistemleri 33

2.2.1.4- Uzman Sistemler 34
2.2.1.5- Yönetim Bilgi Sistemleri 35
2.3- YÖNETİM BİLGİ SİSTEMLERİ (YBS) 35
2.3.1- Yönetim Bilgi Sistemlerini Oluşturan Alt Bilgi Sistemleri 37
2.3.1.1- Üretim Bilgi Sistemleri 39
2.3.1.2- Pazarlama Bilgi Sistemleri 39
2.3.1.3- İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri 40
2.3.1.4- Finans Bilgi Sistemleri 40
2.3.1.5- Muhasebe Bilgi Sistemleri 41
2.3.2- Yönetim Bilgi Sistemlerinde Bilgi Akışı 41
2.4- MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİ (MBS) 42
2.4.1- İşletmeler İçin Muhasebe Bilgisi Gereksinimi 43
2.4.2- Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Tanımı ve Önemi 43
2.4.3- Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Temel Yapısı 46
2.4.4- Muhasebe Bilgi Sistemlerinde Veri ve Bilgi Akışı 48
2.4.5- Muhasebe Bilgi Sistemlerini Geliştirme İlkeleri 49
2.4.6- Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Alt Sistemleri ve Çalışma Şekilleri 49
2.4.6.1- Cari Hesaplar Modülü 51
2.4.6.2- Stok Takip Modülü 58
2.4.6.3- Fatura Modülü 68
2.4.6.4- Üretim Modülü 70
2.4.6.5- Banka Modülü 73
2.4.6.6- Çek / Senet Modülü 78
2.4.6.7- Personel Modülü 82
2.4.6.8- Amortismana Tabi İktisadi Kıymet (ATİK) Modülü 87
2.4.6.9- Genel Muhasebe Modülü 91
2.4.7- Muhasebe Bilgi Sisteminin Kurulması 98
2.4.8- Muhasebe Bilgi Sisteminin Uygulanması 99
2.4.8.1- Sistemi Kullanacak İnsan Kaynaklarının Eğitilmesi ve Yetiştirilmesi 99
2.4.8.2- Sistem Araçlarının Hazırlanması 99
2.4.8.3- Sistemin Denenmesi 99
2.4.8.4- Sistemin Uygulanması 100
2.4.8.5- Geri Bildirim ve Kontrol 100

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BİR KONAKLAMA İŞLETMESİNDE UYGULAMA

3.1- ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ **101**
3.2- ARAŞTIRMANIN KAPSAMI **102**
3.3- ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ **102**
3.3.1- Araştırmanın Teknikleri 102
3.3.1.1- Literatür Taraması 102
3.3.2.2- Görüşme Formu 103
3.3.1- Araştırmanın Örneklemi 104
3.4- UYGULAMA YAPILAN KONAKLAMA İŞLETMESİNİN TANITIMI **104**
3.5- İŞLETMEDEKİ BİLGİ SİSTEMİ YAPISI VE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ **106**
3.5.1- İşletmede Kullanılan Yazılımın Özellikleri 106
3.5.2- Önbüro Programı (Delux) 106
3.5.3- Yiyecek & İçecek Programı (Rest) 109
3.5.4- Muhasebe Programı (Excellent) 110
3.5.5- Sistemin Kurulması 113
3.6- İŞLETMENİN MALİ DURUM ANALİZİ **115**
3.6.1- İşletmenin Faaliyetleri İle İlgili Genel Bilgi 115
3.6.2- İşletmenin Mali Tablolarının Analizi ve Yorumu 121
3.6.2.1- Likidite Oranları 124
3.6.2.2- Finansal Yapı Oranları 127
3.6.2.3- Faaliyet Oranları 131
3.6.2.4- Karlılık Oranları 135
SONUÇ **137**
KAYNAKÇA **140**
EKLER **148**
Ek 1: Görüşme Formu 148
Ek 2: İşletmenin 2007-2011 Dönemi İtibariyle Bilançosu 150
Ek 3: İşletmenin 2007-2011 Dönemi İtibariyle Gelir Tablosu 151

KISALTMALAR

ATİK **:** Amortismana Tabi İktisadi Kıymet

BS **:** Bilgi Sistemleri

MBS **:** Muhasebe Bilgi Sistemleri

SGK **:** Sosyal Güvenlik Kurumu

TDK **:** Türk Dil Kurumu

TL **:** Türk Lirası

TMS **:** Türkiye Muhasebe Standartları

YBS **:** Yönetim Bilgi Sistemleri

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2.1- Yönetim Bilgi Sistemleri ve Alt Bilgi Sistemleri **38**

Tablo 3.1- 2007-2011 Dönemi İtibariyle İşletmenin ve Pazarın Kapasitesi..... **105**

Tablo 3.2- 2007-2011 Dönemi İtibariyle İşletmenin Kapasite Bakımından Pazardaki Payı **105**

Tablo 3.3- Önbüro Programına Bağlı Alt Modüller **107**

Tablo 3.4- Yiyecek & İçecek Programına Bağlı Alt Modüller..... **109**

Tablo 3.5- Muhasebe Programına Bağlı Alt Modüller **110**

Tablo 3.6- Muhasebe Bilgi Sisteminin Departmanlara Göre Uygulama Oranı **114**

Tablo 3.7- Muhasebe Bilgi Sisteminin Departmanlara Göre Uygulamada Hata Oranı % **114**

Tablo 3.8- 2007-2011 Dönemi İtibariyle Dönem Net Karları (Zararları) **115**

Tablo 3.9- 2007-2011 Dönemi İtibariyle Departman Satış ve Satış Maliyetleri Dağılım Tablosu **117**

Tablo 3.10- İşletmenin Yıllara ve Departmanlara Göre Satış Dağılımları ve 2012 Yılı Satışlarının Regresyon Yöntemi İle Tahmini **122**

Tablo 3.11- İşletmenin 2007-2011 Dönemi Oran Analizi..... **123**

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1- Konaklama İşletmelerinin Organizasyonu **22**

Şekil 2.1- Yönetim Bilgi Sistemlerinde Bilgi Akışı **42**

Şekil 2.2- Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Genel Yapısı **47**

Şekil 2.3- Muhasebe Bilgi Akışı **48**

Şekil 2.4- Muhasebe Bilgi Sistemleri ile Alt Sistemleri Arasındaki İlişki **51**

Şekil 2.5- Nakit Ödeme Fişi Örneği **53**

Şekil 2.6- Nakit Tahsilat Fişi Örneği **54**

Şekil 2.7- Virman Fişi Örneği **55**

Şekil 2.8- Borç Dekontu Fişi Örneği **56**

Şekil 2.9- Alacak Dekontu Fişi Örneği **57**

Şekil 2.10- Cari Hesap Kartı Örneği **58**

Şekil 2.11- Sayım Fişi Örneği **60**

Şekil 2.12- Sarf Fişi Örneği **61**

Şekil 2.13- Fire Fişi Örneği **62**

Şekil 2.14- Ambar Fişi Örneği **63**

Şekil 2.15- Giriş İrsaliye Fişi Örneği **64**

Şekil 2.16- Çıkış İrsaliye Fişi Örneği **65**

Şekil 2.17- Stok Kartı Örneği **66**

Şekil 2.18- Stok Grup Kartı Örneği **67**

Şekil 2.19- Depo Kartı Örneği **68**

Şekil 2.20- Satın Alma Fatura Fişi Örneği **69**

Şekil 2.21- Satış Fatura Fişi Örneği **70**

Şekil 2.22- Üretim Fişi Örneği **71**

Şekil 2.23- Toplu Üretim Fişi Örneği **72**

Şekil 2.24- Mamul Reçete Kartı Örneği **73**

Şekil 2.25- Gelen Havale Fişi Örneği **74**

Şekil 2.26- Gönderilen Havale Fişi Örneği **75**

Şekil 2.27- Banka Virman Fişi Örneği **76**

Şekil 2.28- Banka İşlem Fişi Örneği **77**

Şekil 2.29- Banka Kartı Örneği **78**

Şekil 2.30- Çek Giriş Bordrosu Fişi Örneği **79**

Şekil 2.31- Çek Çıkış Bordrosu Fişi Örneği **80**

Şekil 2.32- Senet Giriş Bordrosu Fişi Örneği **81**

Şekil 2.33- Senet Çıkış Bordrosu Fişi Örneği **82**

Şekil 2.34- Ücret Bordrosu Fişi Örneği **83**

Şekil 2.35- Personel Sicil Kartı Örneği **84**

Şekil 2.36- Departman Kartı Örneği **85**

Şekil 2.37- SGK İşyeri Kartı Örneği **86**

Şekil 2.38- Puantaj Kartı Örneği **87**

Şekil 2.39- ATİK Giriş Fişi Örneği **88**

Şekil 2.40- ATİK Çıkış Fişi Örneği **89**

Şekil 2.41- Amortisman Fişi Örneği **90**

Şekil 2.42- ATİK Kartı Örneği **91**

Şekil 2.43- Açılış Fişi Örneği **93**

Şekil 2.44- Mahsup Fişi Örneği **94**

Şekil 2.45- Kasa Tahsil Fişi Örneği **95**

Şekil 2.46- Kasa Tediye Fişi Örneği **96**

Şekil 2.47- Kapanış Fişi Örneği **97**

Şekil 2.48- Hesap Kartı Örneği **98**

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 3.1- Departman Gelirlerinin Toplam Gelirler İçerisindeki Payı **118**

Grafik 3.2- Departman Satış Maliyetlerinin Departman Gelirlerine Oranı..... **119**

Grafik 3.3- Departman Satış Maliyetlerinin Toplam Satış Maliyetleri İçerisindeki Payı **120**

Grafik 3.4- Departman Satış Maliyetlerinin Toplam Gelirler İçerisindeki Payı **121**

Grafik 3.5- Cari Oran **124**

Grafik 3.6- Asit Test Oranı..... **125**

Grafik 3.7- Nakit Oranı **126**

Grafik 3.8- Toplam Borçlar / Varlıklar Oranı **128**

Grafik 3.9- Dönen Varlıklar / Varlıklar Oranı..... **129**

Grafik 3.10- Duran Varlıklar / Varlıklar Oranı **130**

Grafik 3.11- Kısa Vadeli Borçlar / Toplam Borçlar Oranı..... **131**

Grafik 3.12- Alacak Devir Hızı..... **132**

Grafik 3.13- Stok Devir Hızı..... **133**

Grafik 3.14- Aktif Devir Hızı..... **134**

Grafik 3.15- Duran Varlıklar Devir Hızı..... **135**

Grafik 3.16- Brüt Kar Marjı Oranı **136**

GİRİŞ

Geçmişten bugüne meydana gelen teknolojik ve bilimsel gelişmeler; toplumları, işletmeleri ve yönetim anlayışını değiştirmiştir. Bu gelişmelere bağlı olarak bilgi toplumu oluşmuş ve bilgi, hem toplumlar hem işletmeler hem de yönetim açısından en az sermaye kadar önemli hale gelmiştir.

Günümüzde işletmelerin zamanında, doğru ve güvenilir kararlar alabilmeleri, bilgi sistemlerini etkin kullanabilmelerine ve bilgi sistemlerini kullanan entelektüel sermayelerine bağlıdır.

Muhasebe bilgi sistemleri, bir işletmeyle ilgili geçmiş, mevcut ve gelecek bilgileri sağlayarak yöneticilerin etkin karar vermelerini sağlayan yönetim bilgi sistemlerinin alt sistemidir. Muhasebe bilgi sistemleri, yöneticilerin planlama, kontrol faaliyetleri gibi çeşitli kararlar almaları sırasında gereksinim duyulan finansal bilgileri ortaya koyarlar.

Bu çalışmada, muhasebe bilgi sistemleri kullanımının işletme kararlarına etkisinden yola çıkılarak bir konaklama işletmesinin yıllar itibariyle mali tablolarındaki değişimler incelenmiştir. Çalışmanın birinci bölümünde uygulamanın yapıldığı sektör olan turizm sektörü ve konaklama işletmeleri kavramsal çerçevede açıklanmıştır. İkinci bölümünde bilgi, bilgi sistemleri, yönetim bilgi sistemleri ve muhasebe bilgi sistemleri incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise, uygulama yapılmıştır. Uygulama yapılan konaklama işletmesinin mali durumu, muhasebe bilgi sistemi yapısı ortaya konmuş ve son olarak mali tabloları analiz edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM ENDÜSTRİSİNİN TEMEL YAPISI VE KONAKLAMA İŞLETMELERİ

1.1- TURİZM ENDÜSTRİSİ KAVRAMI VE TANIMI

İnsanların, ilk çağlardan beri birçok nedene bağlı olarak bulundukları yerden başka yerlere seyahat edip belirli bir süre kaldıktan sonra yaşadıkları yere geri döndükleri bilinmektedir. Bu faaliyet 19. yüzyılda turizm olarak tanımlanmaya başlamıştır (Sezgin 2001: 13). "Turizm" Latince "dönme hareketi" anlamına gelen "tornus" kelimesinden gelmektedir. İngilizce "tour" ve "touring" de bu kelimeden türemiştir. "Tour" dairesel bir hareketi; bazı yörelere yapılan ziyaretleri, iş veya eğlence amacıyla yapılan yer değiştirmeyi ifade etmektedir (Mısırlı 2006: 1).

Günümüzde sanayinin gelişmesi, kişi başına düşen gelirin artması, refah düzeyinin yükselmesi, insanların kullanabilecekleri boş zamanlarının çoğalması, turizme, tarihte insanların ticari, dini ve askeri amaçlarla yaptıkları seyahatlerden çok farklı bir şekil vermiştir. Turizm, 20. yüzyılın bir olgusu, sosyal ve ekonomik olayıdır (Olalı 1984; Akt.: Rasim 2004: 1).

Endüstri; tabiat, emek, sermaye ve müteşebbis gibi üretim elemanlarından yararlanarak mal ve hizmet üreten, bunların dolaşımı ile ilgili bulunan faaliyetlerin tümüdür. Endüstri olarak turizm, insanların sürekli konutlarının bulunduğu yer dışında sürekli olarak yerleşmemek, para kazanmak veya politik ya da askeri bir amacı izlememek üzere; serbest bir ortam içinde iş, merak, din, sağlık, spor, dinlenme, eğlence, kültür, deneyim kazanma gibi amaçlarla veya dost ve akraba ziyareti, kongre ve seminerlere katılmak gibi nedenlerle, kişisel veya toplu olarak yaptıkları seyahatlerden, gittikleri yerlerde 24 saati aşan veya o yerin bir konaklama tesisinde en az bir geceleme süresi ile konaklamalarından ortaya çıkan iş ve ilişkileri kapsayan, bir tüketim olayı, sosyal bir olay, ağır bütünleşmiş bir hizmet ve kültür endüstrisidir (Olalı ve Korzay 1993: 6).

Turizm endüstrisi, turistlerin ikamet ettikleri yerlerden ayrılarak tekrar aynı yere dönünceye kadar geçen süre içerisindeki seyahatleri sırasında gereksinme duydukları ulaştırma, konaklama, yeme-içme, eğlence ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan faaliyet alanlarının tümüdür (Kozak vd. 2001: 42).

Turizm endüstrisi, kar amacı gütmeyen turizm organizasyonları, pazarlama hizmetleri, konaklama, ulaştırma hizmetleri, yiyecek ve içecek faaliyetleri, perakende satış mağazaları ve diğer çeşitli etkinlikler gibi birbirinden farklı hizmet ve faaliyetleri aynı çatı altında toplayan, koruyucu, uyarıcı ve sürükleyici bir endüstridir. Bütün bu faaliyet ve hizmetlerin amacı, bir yandan yerli ve yabancı turistin, diğer yandan bulundukları yer halkının ihtiyaçlarını karşılamaktır (Maviş 1994; Akt.: Yücel 2006: 8).

Turizm endüstrisinin koruyucu, uyarıcı ve sürükleyici bir endüstri olma özelliği, başardığı çok yönlü fonksiyonlardan ve ekonomiye yaptığı katkılardan kaynaklanmaktadır. Şöyle ki (Batman 1999: 3):

- Turizm endüstrisi, ekonominin tarım, sanayi gibi diğer endüstrilerinden girdi alan ve bu sektörlere girdi veren bir endüstridir. Bu özelliği ile turizm endüstrisi yatırım ve gelir çoğaltanları vasıtasıyla ekonominin diğer sektörlerini uyaran ve sürükleyen bir sektör olarak kabul edilmektedir. Turizm endüstrisinin diğer sektörlerle olan girdi-çıktı ilişkisinin yanı sıra, bir de hizmet bağımlılığı ilişkisi vardır.
- Turizm endüstrisi gelişmekte olan ülke ekonomileri için ödemeler dengesinin önemli döviz kaynaklarından birisi konumuna gelmektedir.
- Turizm endüstrisi istihdam imkanları yeterli düzeyde gelişmeyen ülkeler için iş alanı sağlayan, böylece işsizliğin daha büyük boyutlara ulaşmasını frenleyen bir sektördür. Turizmin gerek döviz kaynağı, gerekse iş alanı olarak sağladığı imkânlar, ekonomik kriz yıllarında koruyucu özelliğini vurgulamaktadır.
- Turizm endüstrisi, ülkeler ve bölgeler arası ekonomik ve kültürel değişime aracılık yapan bir hizmet ve konukseverlik endüstrisidir. Bu endüstride ev sahipliği görevini üstlenerek, turizm piyasasına girmek konumunda olan bir bölge veya yöre insanları, sadece para kazanma amacına öncelik veren bir tutum ve davranışa girmemek, konukseverliğin asil davranışlarını göstermek durumundadırlar.
- Nihayet turizm endüstrisi, kendi kaynaklarını koruyan, aynı zamanda bu kaynakları tahrip edebilecek bir endüstri karakteri taşımaktadır. Şüphesiz amaç, turizmin doğal ve sosyal kaynaklarını tahrip etmek değil, bu kaynakları isabetli politikalarla geliştirmektir.

Sosyal bilimlerdeki tüm kavramlarda olduğu gibi turizm kavramıyla da ilgili pek çok tanım yapılmıştır. 1905 yılında ilk tanımı yapan E. Guyar Freuler turizmi; “Gittikçe

artan dinlenme ve hava değişimi ihtiyacına, doğal güzelliklerin aranmasına ve duyulan zevke, ticaretin ve endüstrinin gelişmesine, ulaştırma araçlarının mükemmelleşmesi sonucu olarak insan topluluklarının çeşitli ilişkiler kurmalarına dayanan, çağımızın önemli bir olayıdır." olarak tanımlamıştır (Akat 1997: 3).

Turizm, insanların sürekli yaşadıkları yer dışında yaptıkları seyahat ve gittikleri yerlerde geçici konaklamalarından doğan ihtiyaçların karşılanması ile ilgili faaliyetlerdir (Mclntosh ve Goeldner 1990; Akt.: Gökdeniz ve Dinç 2003: 3).

Turizm, insanların devamlı ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan ihtiyaçlarını karşıladıkları yerlerin dışına seyahatlerinden ve buralardaki genellikle turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep ederek, geçici konaklamalarından doğan olaylar ve ilişkilerin bütünüdür (Kantarcı 2004: 21).

Bir diğer tanıma göre turizm, insanların boş zamanlarını değerlendirmek amacı ile devamlı yaşadıkları yerden başka yerlere seyahatleri ve bu seyahatleri sırasında konaklamaları ve konaklamalarından doğan ihtiyaçları ile ilişkileri kendisine konu olan sosyal, ekonomik ve kültürel bir olay ve bir hizmet endüstrisidir (Ürger 1993: 12).

Bu tanımlar ile ortaya çıkan turizme ilişkin belirleyici özellikler, ana hatlarıyla şunlardır (Rasim 2004: 1):

- Turizm, sürekli yaşanılan, çalışılan ve doğal ihtiyaçların karşılandığı yerlerin dışına yapılan seyahatlerdir.
- Turizmde konaklama geçici bir süre içindir. Seyahat eden ve konaklayan kişi, bir süre sonra sürekli yaşadığı yere geri döner.
- Seyahat eden ve geçici konaklayan kişiler, genellikle turizm işletmeleri tarafından üretilen mal ve hizmetleri talep ederler ve tüketirler.

Turizm tanımı ve belirleyici özellikleri dikkate alındığında; eğlence ve dinlenme amacıyla yapılan kısa seyahatler, sağlık ve hava değişimi için yapılan geçici yer değiştirmeler, sportif, sanatsal ve kültürel etkinliklere katılmak veya bunları izlemek amacına yönelik seyahatler, inceleme-araştırma gezileri, dinsel açıdan kutsal sayılan beldeleri ziyaretler, kongre veya bir toplantı nedeniyle toplu veya bireysel olarak yapılan geziler ve iş seyahatleri turizm olayının kapsamı içinde yer almaktadır. Buna karşılık yalnızca tedavi amacına dönük olarak hastanelerdeki konaklamalar, iş arama ve sürekli

yerleşme amacına yönelik seyahatler, öğrenim amacıyla uzun süreli konaklamalar ve günlük olağan gereksinmelerin karşılanması için yapılan düzenli seyahatler turizm kapsamı dışında kalmaktadır (Demircan 2009: 24-25).

Yapılan tanımlara göre öğrencilerin uzun süreli konaklamaları, para kazanmak amacıyla yapılan seyahatler, göçler, günübirlik seyahatler ve transit geçişler turizm kavramına girmemektedir (Güvenç 2009: 3).

Turizm kavramında oluğu gibi turist kavramında da fikir birliği sağlanamamıştır. Ancak bazı ölçütlerle turist kabul edilen ve edilmeyen gruplar şöyledir (Kozak vd. 2001: 6):

Turist olarak kabul edilen gruplar;

- Zevk, eğlence, ailevi nedenler, sağlık vb. amaçlarla seyahat edenler,
- Bilimsel, yönetsel, dini, sportif nedenlerle veya bu çeşit toplantılara katılmak amacıyla seyahat edenler,
- Ticari nedenlerle seyahat edenler,
- Gemi ile seyahat edip 24 saatten az kalanlar turist olarak kabul edilirler.

Turist olarak kabul edilmeyen gruplar;

- Ülkeye iş sözleşmesi ile veya böyle bir sözleşme olmaksızın gelip, bir iş yapmak veya bir işte çalışmak isteyenler,
- Bir başka ülkede kamu amaçlı görevlendirilen kişiler,
- Ülkeye yerleşmek için gelen kişiler,
- Bir sınır bölgesinde ikamet edenler ve başka bir ülkede yaşayıp komşu ülkeye çalışmak için gelenler,
- Bir ülkede durmaksızın transit geçenler, seyahatleri 24 saati aşsa dahi turist kabul edilmezler.

Turist, gittikleri yerde en az bir gün kalan ve geceleme yapan ziyaretçilerdir. Günübirlikçi, gittikleri yerde bir günden az kalan ve geceleme yapmaksızın ayrılan ve geziye başladığı noktaya dönen ziyaretçilerdir. Transit yolcu, yasal olarak ülkeye giriş yapmayan gemi veya uçak personeli ile uğrak yapan, ancak destinasyonu geçtiği ülke olmayan ziyaretçidir (Yarcan ve Peköz 2001: 1).

1.2- TURİZMİN TARİHSEL GELİŞİMİ

İlk çağlarda Fenikeli tüccarlar, ticaret yapmak için Akdeniz'de deniz aşırı yerlere gidip gelmeye başlamışlardır ve onları Eski Yunan ve Romalılar izlemiştir. Özellikle Romalıların topraklarının çok geniş olması, deniz yolculuklarının yanı sıra karadan da yolculuk yapılmasını gerektirmiştir. Bu nedenle, o dönemde karayollarının sayısı artmıştır. Karayollarındaki bu gelişme, seyahatlerin ticari ya da askeri amaçlar dışında da yapılması sonucunu doğurmuştur. Yollar üzerinde özellikle uzak yolculuklar için, yolcuların konaklama gereksinimlerini karşılayan hanlar inşa edilmeye başlanmıştır (Akat 1997: 8).

İlk otel örneği olarak sayılabilecek "Pasting Hauses"lerin, eski Roma döneminde (yaklaşık M.Ö. 200 – M.S. 500) geliştiği ve seyahat edenlerin konaklama ihtiyaçlarını karşıladığı bilinmektedir. Daha sonraki dönemlerde ise, yine seyahat edenlere yer, yiyecek ve içeceğin sağlandığı ve Romalı rahipler tarafından idare edilen "Roman Haspice"ler gelişmiştir (Yörükoğlu ve Yörükoğlu 1998: 3).

Orta Çağ'da turizme damgasını vuran en önemli unsur yoğun olarak dini yerlerin ziyaret edilmeye başlanmasıdır. Bilindiği üzere bu çağın en önemli seyahat olayı Haçlı Seferleri'dir. Haçlı seferleri askeri yönünün dışında büyük ölçüde doğudan batıya, kısmen de batıdan doğuya kalıcı etkileri olan kültürel bir akımın oluşmasına aracılık ederek turizmi dolaylı olarak etkilemiştir. Orta Çağ'ın ünlü gezginlerinden Marco Polo 1271-1295 yılları arasında İran ve Afganistan'dan geçerek Pamir Yaylası'nı ve Gobi Çölü'nü aşıp Çin'e gitmiş ve bu seyahat ile ilgili olarak yayınladığı kitapta doğunun gizemini, haşmetini ve zenginliklerini ortaya koymuş ve böylece Orta Çağ'ın en önemli gezgini Marco Polo olarak kabul edilmiştir. Çin'den Avrupa'ya Anadolu üzerinden uzanan İpek Yolu; ticaret temelli turizmin, kültürel değişimin ve etkileşimin en güzel örneği konumundadır. Rönesans ile birlikte İtalya'da oluşan kültürel gelişme ile bu ülkeye bir akım gerçekleşmiştir. Kültürel turizmin tipik örneğini teşkil eden bu seyahatler uzun süre devam etmiştir. Bunun yanı sıra, Orta Çağ'da Türk kavimlerinin de turizm hareketlerinde yer aldıkları görülmektedir. Özellikle, Anadolu Selçuklu devleti döneminde seyahat halindeki insanların konaklama ve yiyecek-içecek gereksinimlerini karşılayabilecekleri kervansaraylar inşa edilerek, çağdaş turizmin ilk tesisleri hizmete sunulmuştur (Öğüt vd. 2003: 15-16).

Konaklama sektörünün hızlı bir gelişim gösterdiği ve çağdaş otel işletmeciliğinin başladığı yer Amerika Birleşik Devletleri'dir. 1794 yılında New York'ta 73 odaya sahip City Hotel'in açılması, konaklama sektörüne ivme kazandırmıştır. Bugün bilinen anlamda konaklama işletmeciliğinin başlangıcını işaretleyen olay, 1829 yılında Boston'da Tremont House adlı otelin inşa edilmesi olmuştur (Kalt 1971; Akt.: Emeksiz ve Yolal 2007: 1).

19. yüzyıl sonlarında ve 20. yüzyıl başlarında konaklama sektöründe otel sayısında artışın yanı sıra müşterilere sunulan hizmetin niteliğinde de önemli gelişmeler yaşanırken; lüks oteller inşa edilmeye ve ticari amaçla seyahat edenlerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere tren istasyonları yakınlarında oteller kurulmaya başlanmıştır (Yörükoğlu ve Yörükoğlu 1998: 4).

1841 yılında Thomas Cook tarafından ilk organize seyahat düzenlenmiş ve böylece Thomas Cook turizm tarihinin ilk tur operatörü unvanını kazanmıştır. Amerika'da başlangıçta posta taşımacılığı amacıyla 1848 yılında kurulan American Express Company, kitle turizmindeki gelişmelerin en önemli kilometre taşlarından biridir. Daha sonraki aşamada ise havacılık teknolojisinde önemli ilerlemeler yaşanmış, bu durum 2. Dünya Savaşı sonrasında turizmin hızla gelişmesine önemli katkılar sağlamıştır. 20. yüzyılın başlarında en ilgi çekici seyahatler Avrupa ve Amerika arasında yapılan transatlantik seyahatleri ile Paris-Venedik-İstanbul arasında yapılan Orient Express yolculukları olmuştur (Öğüt vd. 2003: 16-17).

Modern ticari otel endüstrisinin kurucusu olan Ellsworth M. Statler, otelcilik tarihinde birden fazla yerde otel açan otel zinciri kavramının ilk başarılı müteşebbislerinden biridir. 1930'lardan sonra otel zincirine Hilton, Sheraton ve diğerlerinin eklendiği görülmektedir (Batman 2004: 82-83).

Günümüzde de dünya konaklama sektörüne Amerikan yapı ve standartlarının yön verdiği görülmektedir. Dünyadaki en büyük zincirler Amerikan otellerine aittir. Bugün konaklama endüstrisindeki eğilimleri dört noktada toplamak mümkündür (Kantarcı 2004: 29):

- Turizmin önemi hemen hemen her ülke tarafından anlaşılmakta ve rekabette var olabilmek için devlet bu alanı finanse etmektedir (en çok teşvik edilen sektörlerdendir).

- Ulaştırma teknolojisindeki baş döndürücü gelişmeler sürekli yeni destinasyonlar çıkarmakta ve konaklama süresini de etkileyerek bu endüstriye olan talebi ve bu endüstrinin yayılma alanını değiştirmektedir.
- Amerikan otelciliği, yönetim modeliyle etkili olmakta ve bunun yanında, binanın kuruluş yerinin seçimi, dizaynı, donanımı ve organizasyon yapısını da belirlemektedir.
- Uluslararası otelcilik firmalarının diğer ülkelerdeki konaklama işletmelerinin yapımında ve işletilmesinde payı gittikçe büyümektedir (Holiday Ins, Hilton, Knott, Sheraton vb).

1.3- TURİZM İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Turizm endüstrisini oluşturan turizm işletmeleri; turistik ürün tüketicilerinin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kar elde etmeye yönelik olarak faaliyet gösteren işletmelerdir (Usal ve Kurgun 2001; Akt.: Kandır vd. 2007: 4). Turizm işletmeleri; konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, rekreasyon işletmeleri ve diğer turizm işletmeleri olmak üzere beş grupta sınıflandırılmaktadır.

1.3.1- Konaklama İşletmeleri

Konaklama işletmeleri, turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Konaklama sektöründen yararlanan turistlerin seyahat nedenleri, seyahat şekilleri, beklentileri, gelir düzeyleri ve zevkleri son derece farklı olduğu için, sektörü oluşturan işletmeler de farklı ve çeşitlidir (Gökdeniz ve Dinç 2003: 7). Sektörü oluşturan işletmeler ileride daha ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

1.3.2- Seyahat İşletmeleri

Seyahat işletmeleri, ürün ile tüketici arasında ilişki kuran, turistik ürünü oluşturan ve/veya aracı olarak dağıtımını yapan, örgütsel yapılara sahip ticari kuruluşlardır. Seyahat işletmeleri, seyahat acentaları ve tur operatörleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Yarcan ve Peköz 2001: 6).

Seyahat acentaları, ticari bir amaçla kurulmuş, kişilerin turistik ihtiyaçlarının ve yer değiştirmelerinin sağlanmasında aracılık yapan perakendeci seyahat işletmeleridir (Ahipaşaoğlu ve Arıkan 2003; Akt.: Gökdeniz ve Dinç 2003: 6). Dünya Turizm

Örgütü'nün yaptığı tanıma göre seyahat acentaları; halka seyahatler, konaklama ve ulaştırma hizmetleri hakkında bilgi sunma, belli bir komisyon karşılığında seyahat ve turizm ürünlerini belli fiyatlarla nihai tüketicilere satış yapmak üzere aracılık eden işletmelerdir.

Tur operatörleri ise, turizm endüstrisi içerisinde üretici ve toptancı işletme işlevini yerine getirmektedir (Hussein ve Saç 2008: 52). Dünya Turizm Örgütü'nün yaptığı tanıma göre tur operatörleri; seyahat ve turizm talebinin oluşmasından önce ulaşım, konaklama ve diğer turistik ürünleri birleştirerek gezici ve belirli bir merkezde konaklama amaçlı turlar düzenleyen ve bu turları belli bir ücret karşılığında sunan işletmelerdir.

Tur operatörleri veya diğer bir ifadeyle toptancı seyahat işletmeleri, talep ortaya çıkmadan önce ulaşım, konaklama ve varış yerlerindeki diğer hizmetleri bir araya getirerek tur düzenleyen dağıtım aracısıdırlar (Hacıoğlu 2000; Akt.:Gökdeniz ve Dinç 2003:5).

1.3.3- Yiyecek & İçecek İşletmeleri

Yiyecek-içecek işletmeleri, yapısı, teknik donatımı, konforu ve bakım durumu gibi maddesel, sosyal değeri ve hizmet kalitesi gibi niteliksel elamanları ile kişilerin beslenme ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış işletmelerdir (Bölükoğlu 1988: 30). Yiyecek-içecek işletmelerini restoran ve bar olarak ikiye ayırmak mümkündür.

Restoran otelde konaklayan veya dışarıdan gelen konukların yiyecek içecek gereksinimlerini karşılayan temel birimdir. Restoranlar girişinde bir vestiyer, bağlantılı olarak bir mutfak ve bardan oluşur. Restoranlar özelliklerine göre; hazır yemek restoranları, et ve balık restoranları, etnik restoranlar, uluslararası restoranlar, köfteciler ve kebapçılar şeklinde sınıflandırılırken; hizmet anlayışına göre; tabled'hote restoranlar, a'lacarte restoranlar, fastfood restoranları olarak sınıflandırılmaktadır (Megep 2007: 36-37).

Bar, genel olarak her türlü alkollü ve alkolsüz içecek ve bunların yanında hafif yiyeceklerin sunulduğu birimlerdir. Barlar, otel içinde bulundukları yere, sundukları hizmetlere göre değişik isimler alırlar. Amerikan bar, önünde bir bariyer ile döner yüksek taburelerin, arkasında içki şişe ve bardaklarının dizildiği, dolaplar ve soğutucuların bulunduğu bardır. Restoran bar, restoranın uygun bir yerine kurulmuş, Amerikan bardır.

Snack bar, içeceklerin yanında fastfood türü yiyeceklerin de servis edildiği bardır. Otelin lobisinde bulunan bara lobi bar, çatı katında hizmet sunan bara roof bar, plajda hizmet sunan bara beach bar, sadece alkolsüz içeceklerin servis edildiği bara ise vitamin bar denilmektedir (Megep 2007: 38).

1.3.4- Rekreasyon İşletmeleri

Rekreasyon, insanların iş, görev ve ödev gibi yerine getirilmesi zorunlu etkinlikleri ve yükümlülükleri sonrasında kalan boş zamanlarında dinlenmek, eğlenmek, yenilenmek, bireysel açıdan tatmin olmak için gönüllü olarak katıldıkları etkinlik ya da deneyimlerdir (Kraus 1977; Akt.: Orel ve Yavuz 2003: 62).

Rekreasyon işletmelerinin sunduğu faaliyetler; doğal, sportif, kültürel ve eğlenceye yönelik verilerin karışımından oluşmaktadır. Doğal veriler ulusal parklar, hayvanat bahçeleri; sportif veriler; kayak, atlı spor, golf, tenis, paraşüt, bilardo, futbol vb.; kültürel veriler; tiyatro, konserler, müze, sinema, galeriler, folklor, festival ve fuarlar; eğlenceye yönelik veriler; casinolar, diskotekler, barlar ve kulüplerdir (Rasim 2004: 11).

1.3.5- Diğer Turizm İşletmeleri

İnsanların turizm olayına katılmaları ile ortaya çıkan konaklama, yeme-içme ve seyahat ihtiyaçlarını doğrudan karşılayan işletmelerin yanı sıra, turizmle ilgili çeşitli faaliyetler yürüten, özel turizm mal ve hizmetlerini üreten ve varlıkları kısmen veya tamamen turizme bağlı bulunan bir dizi işletme daha bulunmaktadır. Bu işletmeler şunlardır (Aktaş 1993; Akt.: Gökdeniz ve Dinç 2003: 8):

- **Turizmle İlgili Çeşitli Ürünleri Üreten İşletmeler:** Seyahat ve tatil özel giysileri, hatıra ve hediyelik eşya vb.
- **Turizme Bağlı Ticari İşletmeler:** Havaalanlarında, liman ve istasyonlarda ve tatil beldelerinde çeşitli tüketim mallarını satan perakendeci işletmeler vb.
- **Turizmle İlgili Özel Hizmetleri Üreten İşletmeler:** Çevirmenlik ve rehberlik hizmetleri, animasyon hizmetleri, döviz büroları vb.
- **Turizmi Tanıtma ve Reklamcılık İşletmeleri** olarak belirtilebilir.

1.4- KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

Konaklama endüstrisi, seyahat ve turizm endüstrisini birlikte oluşturan ve bir araya getiren birkaç endüstriden biridir. Kişi başına düşen gelirin artması, çalışma saatlerinin azalması, teknoloji ve küreselleşmenin etkisi ile insanların seyahate yönelmeleri gün geçtikte artış göstermektedir. Bu durum, konaklama işletmelerinin giderek önem kazanan işletmeler durumuna gelmesine neden olmaktadır (Tarlan ve Tütüncü 2001: 142).

Çalışmanın bu bölümünde konaklama işletmeleri tanıtılacak ve bu işletmelerin özellikleri açıklanacaktır.

1.4.1- Konaklama İşletmesinin Tanımı

Han, taverna ve daha sonra otel olarak isimlenen konaklama işletmeleri, ticaret ve seyahat endüstrisinin gelişimine paralel olarak gelişme göstermiştir (Batman 2004: 82). İkametgahlarından ayrı kalan insanların başka yerlerde yapmış oldukları geceleme faaliyetine konaklama denilmektedir. İnsanlar evlerinden ayrı yerlerde gerçekleştirdikleri gecelemeyi konaklama işletmelerinde yapmaktadırlar (Şener 2006: 5).

Konaklama işletmeleri, konukların bulundukları yerin dışında ücret karşılığında konakladıkları, yiyecek-içecek gibi temel ihtiyaçları yanında sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını da karşılayan ticari amaç için kurulmuş işletmelerdir (Yörükoğlu ve Yörükoğlu 1998: 7).

1.4.2- Konaklama İşletmelerinin Özellikleri

Konaklama işletmeleri, gelen konukların konaklama, yeme-içme ihtiyaçları ile diğer ihtiyaçlarını karşılayan ekonomik ve sosyal işletmelerdir. Bu bakımdan, ticari ve sanayi işletmelerinden farklı özellikler taşımaktadırlar (Şener 1997; Akt.: Şener 2006: 11).

- Konaklama işletmelerinde üretilen mal ve hizmetler zamana karşı duyarlıdır. Çünkü konaklama işletmelerindeki hizmetler talebin oluşmasıyla meydana gelir. Talep oluşmadan mal ve hizmet üretimi ve tüketimi oluşmaz. Oda satışları gecelik veya 24 saat ile sınırlıdır. Bu zaman zarfında oda satışı gerçekleşmezse diğer bazı hizmetlerin satışı da gerçekleşmez (Akgöz 2003: 15). Sunulan hizmetler ve imkanlar stoklanamaz.

- Konaklama işletmeleri, emek yoğun işletmelerdir. Tüm faaliyet bölümlerinde konuklara hizmet sunan insandır. Diğer işletmelerde otomasyona ağırlık verilerek, insan gücünün makinelerle ikame edilmesine çalışılmaktadır. Oysa konaklama işletmelerinde insan gücünün ikame edilemeyeceği işler daha ağırlıklıdır (Kozak 1998: 11).
- Konaklama işletmeleri, günün 24 saati, haftanın 7 günü ve yılın 365 günü (sezonluk konaklama işletmeleri hariç) sürekli hizmet verirler. Konuklar dinlenirken veya tatillerini eğlenceli bir şekilde geçirirken, personelin çalışması gerekmektedir (Gökdeniz ve Dinç 2000; Akt.: Gökdeniz ve Dinç 2003: 16).
- Konaklama işletmelerinde sermayenin büyük bir kısmı duran varlıklara bağlanmıştır. İşletme belgeli bir konaklama işletmesinin varlıklarının %85-90'nı duran varlıklar, %10-15'ini dönen varlıklar oluşturur. Sermayenin büyük bir kısmının duran varlıklara bağlanması, işletmede amortisman giderlerini arttırır ve likidite imkanını azaltır. Bu durum ise işletmenin ödemelerinde sorunlar çıkmasına neden olmaktadır (Şener 1997; Akt.: Şener 2006: 13).
- Konaklama işletmelerinde mal ve hizmet üretiminde standardizasyona belli ölçülerde yer verilebilir (Saraç 1989; Akt.: Atay ve Yücel 2007: 81).
- Konaklama işletmelerinde sağlıklı hizmet üretebilmek için departmanlar ve personel arasında yakın bir iş birliği ve karşılıklı diyalog kurmak mecburidir. Çünkü konaklama işletmelerindeki departmanlar birbirine bağımlıdır. Herhangi bir personelin olumsuz davranışı, konuk üzerinde olumsuz bir durum oluşturursa bu diğer hizmetleri de kötü bir şekilde etkiler (Akgöz 2003: 15).
- Konaklama işletmelerinde satışlar genel olarak peşin yapılmakla birlikte, sunulan hizmetin bedelinin ödenmesinde kredi kartı sistemi yaygın bir şekilde kullanılmaktadır (Şener 1997; Akt.: Şener 2006: 13).
- Konaklama işletmeleri bulundukları ülkenin içine girdiği tehlikelerden çok hızlı biçimde etkilenirler. Gerek uluslararası ilişkilerde politik açıdan meydana gelen olumsuz durumlarda, gerek ülkenin doğal koşullarında ortaya çıkan dengesizliklerde ve ülkede patlak veren savaş, çatışma gibi yıkıcı olaylarda ciddi zarar görürler (Kozak 1998: 11).
- Konaklama işletmeciliği dinamiktir. Konuklar sürekli olarak konakladıkları yerden yeni hizmetler bekler. Bu nedenle konaklama işletmeleri, kendini devamlı yenilemek zorundadır. Aksi halde, başarısızlığa uğramaları söz konusudur. Bir

konaklama işletmesinin reklamını en iyi yapabilecek kişi orada daha önce kalan konuktur (Gökdeniz 1996; Akt.: Gökdeniz ve Dinç 2003: 16).

1.5- KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Bugün konaklama işletmeleri denildiğinde ilk akla gelen şehir merkezindeki lüks oteller veya deniz kıyısında insanların dinlenmek, deniz, kum ve güneşten yararlanmak için konakladıkları sayfiye otelleridir. Ancak mevcut yapı, bu kadar basit değildir. Konaklama sektörü sanılanın aksine çok daha kapsamlıdır ve her geçen gün değişen tüketici gereksinimlerini karşılamak için konaklama işletmelerinin çeşitliliği artmaktadır (Brymer 1991; Akt.: Emeksiz ve Yolal 2007: 1).

Konaklama işletmelerinden yararlanan insanların seyahat nedenleri, gelir seviyeleri, zevkleri, beklentileri ve ihtiyaçlarının birbirinden farklılık göstermesi, işletmelerin de farklılaşmasına neden olmuştur (şehir otelleri, kaplıca otelleri, dağ otelleri, lüks oteller vb.). Konaklama işletmeleri, farklı yapıda olmalarından dolayı çeşitli şekillerde sınıflandırılabilmektedirler (Ciğer 2006: 42).

Genel kabul görmüş ayrıma göre konaklama işletmeleri; geleneksel ve tamamlayıcı konaklama işletmeleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Geleneksel konaklama işletmeleri oteller; tamamlayıcı konaklama işletmeleri ise moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller, oberjler (dağ evleri) ve hostellerdir.

Konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasında, hukuksal bir dayanak olması ve standartları belirleyiciliği bakımından 16.03.1982 tarih 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu'nun 21.06.2005 tarih, 25852 sayılı Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'teki tanımlar esas alınmıştır.

1.5.1- Geleneksel Konaklama İşletmeleri

Geleneksel konaklama işletmeleri; otellerden oluşmaktadır.

1.5.1.1- Otel

Otel, yapısı, donatımı, konforu, müşteriye hizmet kalitesi gibi elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama, yeme-içme ve eğlence ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında sağlayan bir konaklama tesisidir (Olalı ve Korzay 1993: 18).

Otel, insanların değişik nedenlerle yapmış oldukları yer değiştirme olayı sonucu öncelikle konaklama daha sonra yeme-içme ihtiyaçlarını ve buna bağlı olarak diğer ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mal ve hizmet üreten aynı zamanda insanların psikolojik tatmin duygularına hitap ederek sunan ticari nitelikli işletmelerdir (Şener, 2007: 6).

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'e göre oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir.

1.5.1.1.1- Büyüklüklerine Göre Otel İşletmeleri

Büyüklüklerine göre otel işletmeleri; küçük oteller, orta büyüklükte oteller ve büyük otellerden oluşmaktadır.

- **Küçük Oteller:** 10-20 odaya sahip, sunulan hizmetlerin genel olarak 1-5 kişi tarafından görüldüğü otellerdir.
- **Orta Büyüklükte Oteller:** 50-100 odaya sahip, sunulan hizmetlerin genel olarak 25-50 işgören tarafından görüldüğü otellerdir.
- **Büyük Oteller:** En az 200 odalı, yerleşim durumu, donatımı, dekorasyonu ve hizmet standardı olarak üstün özelliklere sahip bulunan ve oda sayısına paralel olarak "1,1 oranı" doğrultusunda işgörenin hizmet sunduğu otellerdir.

1.5.1.1.2- Faaliyet Sürelerine Göre Otel İşletmeleri

Faaliyet sürelerine göre otel işletmeleri, devamlı oteller ve mevsimlik otellerden oluşmaktadır.

- **Devamlı Oteller:** Devamlı oteller, faaliyetlerini yılın 365 günü boyunca sürdüren otellerdir.
- **Mevsimlik Oteller:** Bu oteller yılın belli mevsimlerinde faaliyet gösteren, diğer zamanlarda kapalı bulunan otellerdir.

1.5.1.1.3-Sahiplik Açısından Otel İşletmeleri

sahiplik açısından otel işletmeleri; özel mülkiyete ait oteller, karma mülkiyetli oteller ve kamu kuruluşlarına ait otellerden oluşmaktadırlar.

- **Özel Mülkiyete Ait Oteller:** Sermayesinin tamamı özel kişilere ait olan otellerdir.
- **Karma Mülkiyetli Oteller:** Sermayesinin bir kısmı özel sektörce, bir kısmı da kamu kurumlarınca karşılanan otellerdir.
- **Kamu Kuruluşlarına Ait Oteller:** Sermayesinin tamamı kamu kuruluşlarına ait olan otel işletmeleridir.

1.5.1.1.4-Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Otel İşletmeleri

Karşıladıkları konaklama ihtiyacının türü bakımında otel işletmeleri; şehir otelleri, kıyı otelleri, dağ otelleri ve kaplıca otellerinden oluşmaktadır.

- **Şehir Otelleri:** Bu oteller şehir merkezlerinde bulunan ve genellikle işadamları ile bölgeye gelen yerli ve yabancı konukların işlerini takip etmek amacıyla kısa süreli konakladıkları işletmelerdir.
- **Kıyı Otelleri:** Kıyı otelleri, dinlenmek, eğlenmek, denize girmek, kumdan ve güneşten faydalanmak ve doğa ile iç içe olmak amacıyla uzun süreli tatil geçirmek isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir.
- **Dağ Otelleri:** Kayak ve dağcılık sporları yapmak, dinlenmek ve doğa ile baş başa kalarak tatil geçirmek isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir.
- **Kaplıca Otelleri:** Kaplıca ve şifalı sulardan yararlanmak ve tedavi olmak amacıyla gelen konukların ağırlandıkları otel işletmeleridir.

1.5.1.1.5-Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Otel İşletmeleri

Ulaştırma araçları ile olan bağlantılarına göre otel işletmeleri; havaalanı otelleri, istasyon otelleri, liman otelleri ve karayolu kavşak otellerinden oluşmaktadır.

- **Havaalanı Otelleri:** Büyük uluslararası havaalanları yakınında kurulan otel işletmeleridir.
- **İstasyon Otelleri:** Genellikle büyük şehirlerin otobüs terminallerinin ve istasyonlarının civarında kurulan otel işletmeleridir.
- **Liman Otelleri:** Büyük liman şehirlerinde kurulan ve pek yaygın olmayan otel işletmeleridir.
- **Karayolu Kavşak Otelleri:** Büyük karayollarının kavşak noktalarında kurulan ve ülkemizde de son yıllarda yaygınlaşan otel işletmeleridir. Bu otel işletmeleri motel olarak da kabul edilmektedir.

1.5.1.1.6-Hukuki Bakımdan Otel İşletmeleri

Hukuki bakımdan otel işletmeleri; turizm işletme belgesi olan oteller ve turizm işletme belgesi olmayan otellerden oluşmaktadır.

- **Turizm İşletme Belgesi Olan Oteller:** Turizm işletme belgesi olan oteller; bir yıldızlı oteller, iki yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller ve beş yıldızlı otellerden oluşmaktadır.

Bir yıldızlı oteller; aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 10 oda kapasiteli otellerdir.

- Girişte rüzgarlık, otel kapasitesine uygun düzenlenmiş resepsiyon, bekleme yerini kapsayan, telefon hizmetinin de verildiği lobi ve vestiyerden oluşan bir kabul holü (sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesislerde rüzgarlık ve vestiyer şartı aranmaz),
- Kahvaltı ofisi ve bağlantılı kahvaltı salonu (yeterli büyüklükteki oturma salonu veya varsa lokanta bu amaçla kullanılabilir, yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir),
- Kent içinde oda sayısının %30'u, kent dışında %50'si oranında oturma imkanı sağlayan oturma salonu (yazlık tesislerde bir kısmı açık olabilir),
- Ayrıca; yönetim odası, müşterinin ineceği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması halinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü, genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan nitelikli malzeme (halı, seramik gibi), lokanta yok ise büfe hizmeti, ilk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap, odalarda telefon hizmeti, oda sayısının %25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme.

İki yıldızlı oteller; bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 20 oda kapasiteli otellerdir.

- İlave bir yönetim odası,
- Oturma salonu veya bağımsız bölümlerde bar düzenlemesi,
- İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi,
- Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap.

Üç yıldızlı oteller; iki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 40 odalı otellerdir.

- İkinci sınıf lokanta veya kafeterya,
- İklim koşullarına göre odalarda klima,
- Yatak odalarında TV,
- Banyolarda saç kurutma makinesi,
- Kişi başına 1.2 metrekare olmak üzere en az 50 kişilik çok amaçlı salon,
- Çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti.

Dört yıldızlı oteller; üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 80 odalı otellerdir.

- Otel kapasitesine uygun servis girişi, servis asansörü veya merdiveniyle bağlantılı bagaj odası, telefon kabinleri yerlerinden oluşan kabul holü,
- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörleri ile servis merdiveni veya asansörü,
- Her katta kat ofisi düzenlemesi (servis merdiveni veya asansörü bulunması durumunda bu mahaller kat ofisleri ile bağlantılı düzenlenir, ayrık yerleşim düzenlerinde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir),
- Kuru temizleme hizmeti ile terzi mahalli,
- Odalarda kıymetli eşya kasası,
- Doktor ve hemşire hizmetinin verildiği ilkyardım araç ve gereçleri bulunan revir,
- Odalarda minibar,
- Turizm amaçlı satış ünitesi,
- Lokantanın, özel yemek ve kokteyl salonu bulundurma zorunluluğu olmaksızın, kapasitenin %50'sine hizmet veren birinci sınıf olarak düzenlenmesi,
- Yerleşim merkezlerinde 06:00 - 24:00 saatleri arasında oda servisi,
- Personel sayısının en az %15'i oranında konusunda eğitim almış personel,
- Ayrıca; kişi başına en az 1.2 metrekare düşecek şekilde en az 100 kişilik ikinci bir çok amaçlı salon ve fuayesi, kapalı veya açık yüzme havuzu, en az 100 kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon, kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az 100 kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simültane tercüme

hizmetlerinin verildiği mahaller, kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az 100 kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon, en az 40 metrekare büyüklükte aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, bowling salonu, go-kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az üç adedi, pasta ve içki servisi verilen en az 100 kişilik salon, en az beş çeşit Türk yemeğinden oluşan bir menünün de sunulduğu ikinci bir lokanta, telefon, faks, bilgisayar vb. büro hizmetlerine yönelik çalışma salonu, kafeterya ve snack bar, ünitelerinden en az üç adedi bulunmalıdır.

Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 120 odalı otellerdir.

- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörleri ile servis merdiveni veya asansörü,
- Oda sayısının en az %20'si kadar park yeri imkanı olan garaj veya üzeri kapalı otopark,
- Uydu veya video yayınları imkanı,
- Bay ve bayan kuaförü,
- Banyolarda küvet, resepsiyonla bağlantılı telefon,
- 24 saat oda servisi,
- Turizm amaçlı satış üniteleri.

- **Turizm İşletme Belgesi Olmayan Oteller:** Bu tür oteller mahalli belediyelerden belge almaktadır. Uygulamada her belediyenin kendine göre bir sınıflandırma yaptığı görülmektedir (Gökdeniz ve Dinç 2003: 13).

1.5.2-Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri

Tamamlayıcı konaklama işletmeleri; motel, tatil köyü, pansiyon, kamping, apart otel, oberj (dağ evi) ve hostelden oluşmaktadır.

1.5.2.1- Motel

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'e göre moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergahı veya yakın çevrelerinde inşa

edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisleridir. Moteller aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar:

- Tesisin kolayca bulunmasını ve görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri, otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler, yeterli aydınlatma ile iyi bir çevre düzenlemesi,
- Trafik gürültüsüne karşı gerekli önlemler,
- Girişte rüzgarlık (sıcak iklim bölgelerinde zorunlu değildir),
- Giriş holünde resepsiyon ve bekleme yeri,
- Oda sayısının %25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme, telefon ve faks hizmetleri,
- Yönetim odası,
- Kahvaltı hizmetini de verecek şekilde düzenlenmiş oturma salonu ve kahvaltı ofisi,
- Lokanta yok ise büfe servisi,
- İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
- 24 saat hizmet veren satış ünitesi,
- Oda sayısının %80'i oranında otopark.

1.5.2.2- Tatil Köyü

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'ne göre tatil köyleri; doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzenindeki en fazla iki katlı yapılardan oluşan, en az 60 odalı konaklama tesisleridir. Eğimli arazilerde, eğimden kazanılmış üçüncü bir kat yapılabilir. Bu kat, taban döşemesi mevcut arazi seviyesinden aşağı olmamak ve yeterli doğal ışık almak kaydıyla müşteriye yönelik kullanılabilir. Tatil köylerinde, doğal varlıklar ile yöresel değerlerin korunmasına özen gösterilerek çevre düzenlemesi yapılır.

1.5.2.3- Pansiyon

Pansiyonlar; konaklama tesisi olarak planlanıp inşa edilen, yönetimi basit, müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı bulunan, en az 5 odalı tesisler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar:

- Giriş holü, idare ünitesi ve emanet hizmeti,
- Oturma, yemek ve kahvaltı ihtiyacını karşılayabilecek yeterli kapasitede bir salon (Yazlık tesislerde kısmen açık olabilir.),
- Pansiyon mutfaklarında ihtiyaca yeterli sayıda buzdolapları, pişirme ve ızgara donanımı, bulaşık yıkama, hazırlık ve malzeme istif yerleri, servis malzemesi dolapları ve kapalı çöp kutusu.

1.5.2.4- Kamping

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'e göre kamping, karayolu güzergahları ve yakın çevrelerinde, şehir girişlerinde deniz, göl, dağ gibi tabii güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi imkanları ile geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence, spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az 30 ünitelik tesislerdir.

1.5.2.5- Apart Otel

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'e göre apart oteller; mesken olarak kullanılmaya elverişli bağımsız apartman ya da villa tipinde inşa ve tefriş edilen, müşterinin kendi yeme ve içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılan ve otel olarak işletilen konaklama tesisleridir. Apart oteller; belgeli bir otel veya tatil köyü veya turizm kompleksi yatırım ve/veya işletmesi bütünü içinde yer alabildiği gibi imar planlarında konut ya da ticaret kullanımına ayrılmış yerlerde imar planı ve plan hükümlerine uygun olarak inşaatı tamamlanmış, en az 10 üniteden oluşacak şekilde, bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan "müstakil apart otel" adı altında müstakilen de düzenlenebilir. Müstakil apart otellere turizm yatırım belgesi verilemez.

1.5.2.6- Oberj (Dağ Evi)

Oberj, yerleşim yerlerinin uzağında; deniz, göl, akarsu ve dağ yakınlarında doğal güzelliği bulunan yerlerde kurulan en az 30 yatak kapasiteli konaklama tesisidir.

1.5.2.7- Hostel

Hostel, gençlik turizmine cevap verebilecek en az 10 odalı konaklama ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan tesislerdir.

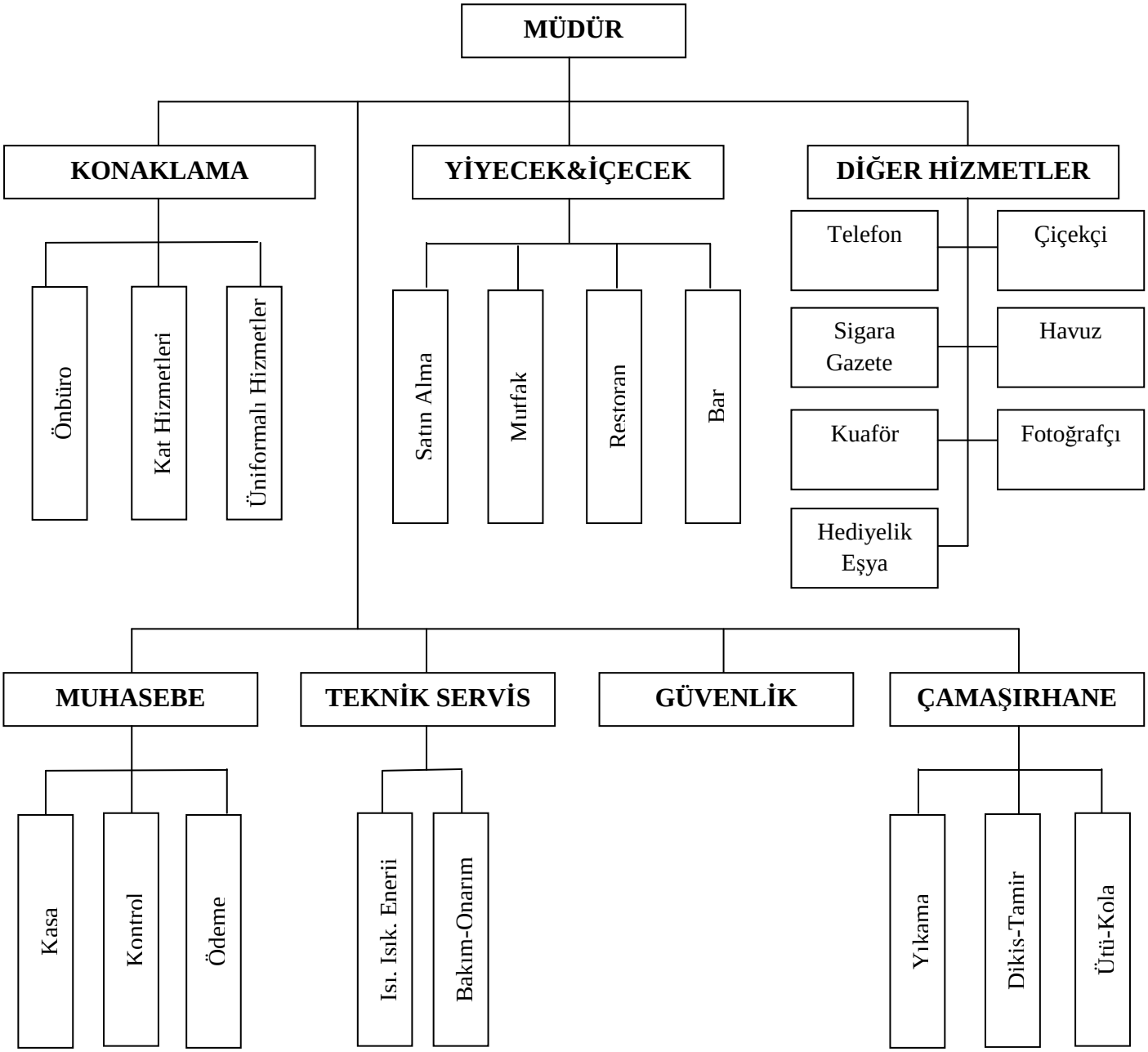
1.6- KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYON YAPISI

Organizasyon, görevleri grubun üyeleri arasında dağıtan, üyeler arasındaki ilişkileri belirleyen ve ortak amaçlar doğrultusunda grup üyelerinin faaliyetlerini bütünleştiren bir yapı ve süreçtir (Efil 2009: 278).

Organizasyon kişilerin tek başlarına gerçekleştiremeyecekleri amaçları, başkaları ile bir araya gelerek bir grup halinde gayret, bilgi ve yeteneklerini birleştirerek gerçekleştirmelerini sağlayan bir iş bölümü ve koordinasyon sistemidir (Koçel 2010: 183).

Şekil 1.1'de orta büyüklükte konaklama işletmelerinin genel organizasyon yapısı gösterilmektedir.

Şekil-1.1-Konaklama İşletmelerinin Organizasyonu



Kaynak: *Ertuğrul Çetiner. Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları, 3. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara 2002. s. 21.*

Konaklama işletmelerinde departmanlar, gelir getiren (faaliyet) ve gelir getirmeyen (hizmet) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Söz konusu gelir ve giderler mali nitelikli bir olayı ifade ettikleri için, bunların saptanması, ölçülmesi, kaydedilmesi, sınıflandırılması, rapor edilmesi ve sonuçlarının yorumlanması gibi işlemler muhasebe departmanının çatısı altında toplanmakta ve etkin bir muhasebe organizasyonu gerektirmektedir (Gönen 2007: 68).

1.6.1- Gelir Getiren Departmanlar

Konaklama işletmelerinde gelir getiren departmanlar; konaklama-odalar departmanı, yiyecek & içecek departmanı ve diğer hizmetlerle ilgili bölümlerden (telefon hizmetleri, sigara-gazete satışı, kuaför vb.) oluşmaktadır.

1.6.1.1- Konaklama-Odalar Departmanı

Konaklama-odalar departmanı otel gelirinin %50-%75'ini oluşturan temel bölümdür (Moncarz 1997; Akt.: Angay 2003: 14). Ön büro, kat hizmetleri ve üniformalı hizmetler olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır.

Ön büro departmanı odaların satışını yapmak, konukların her türlü isteklerini yerine getirmek, şikayetlerine çözüm bulmak ve konukların tesiste yapmış olduğu her türlü harcamayı tahsil etmek gibi önemli bir görevi yürütmektedir (Akgöz 2003: 10).

Kat hizmetleri departmanı, konukların en fazla zaman harcadığı bölüm olarak kabul edilmektedir. Kat hizmetleri departmanı odaların, odaların içerisindeki her türlü eşyanın, koridorların, salonların ve tesisin genel alanlarının temizliğinden sorumlu departmandır (Akgöz 2003: 10).

Üniformalı hizmetler, müşterilerin otele geliş ve ayrılışlarıyla ilgili hizmetleri veren üniformalı otel personeli bölümüdür. Başlıca görevleri şunlardır (Çetiner 2002: 22):

- Otel müşterilerini karşılamak ve ön büroya götürmek,
- Müşterilere ait bagajları odalarına kadar taşımak ve onları odalarına götürmek,
- Müşterilere ait posta ve telgraflarını odalarına götürmek veya postaya vermek,
- Müşteri adına harcama yapmak ve bu harcamaları ön büroda müşteri hesabına yazdırmak,
- Müşterilere danışma işlerinde yardımcı olmak.

1.6.1.2- Yiyecek & İçecek Departmanı

Konaklama işletmelerinde en fazla gelir getiren ikinci departman yiyecek-içecek departmanıdır (Akgöz 2003: 10). Yiyeceğin ve içeceğin teslim alınmasından, depolanmasına, pişirilmesinden, servisine kadar birçok işlemin yapılmasını sağlayarak,

müşterilerin beslenme ihtiyacının karşılandığı departmandır (Türksoy 1998; Akt. Angay 2003: 15).

Yiyecek-içecek departmanının tek başına çalışması mümkün olmadığından, diğer departmanlar ile iş birliği yapmalıdır. Bu departman, yiyecek ve içecek malzeme bedellerinin ödenmesi, bunlarla ilgili kayıtların kontrolü konusunda muhasebe departmanı ile, temizlik işlerinde konaklama departmanı ile, restoran ve barların ısıtma ve aydınlatılması konularında teknik servis departmanı ile iş birliği yapmalıdır (Çetiner 2002: 22-23).

1.6.1.3- Diğer Hizmetlerle İlgili Bölümler

Konaklama işletmelerinde, konukların ihtiyacını karşılayan birimler, işletmenin büyüklüğüne ve sınıfına göre değişmektedir. Konukların; yatma, yeme-içme ihtiyaçları dışında diğer ihtiyaçlarını karşılayan ve işletmeye gelir getiren departmanlar şunlar olabilir (Akgöz 2003: 10-11):

- Telefon hizmetleri
- Sigara, gazete satışı
- Kuaför
- Hediyelik eşya
- Çiçekçi
- Havuz
- Konuk çamaşırhanesi
- Fotoğrafçı vb.

1.6.2- Gelir Getirmeyen Departmanlar

Konaklama işletmelerinde gelir getirmeyen departmanlar; yönetim departmanı, muhasebe departmanı, teknik servis departmanı, güvenlik departmanı ve çamaşırhane departmanından oluşmaktadır.

1.6.2.1- Yönetim Departmanı

Yönetim departmanı, daha çok diğer departmanlarda yapılması gereken işlerin takip ve kontrol edilmesine yönelik hizmet sunar (Akgöz 2003: 11). Personelin, tesisin yönetim ve denetim işlerini yapan departmandır.

1.6.2.2- Muhasebe Departmanı

Muhasebe departmanı tüm işletmelerde olduğu gibi konaklama işletmelerinde de faaliyet sonuçlarının belirlenmesi ve mali tabloların hazırlanması açısından büyük anlam taşır (Çetiner 2002: 23). Muhasebe departmanın temel fonksiyonu, finansal işlemleri kaydetmek, finansal tabloları hazırlamak ve faaliyet sonuçlarını raporlayarak departman yöneticilerine bilgi vermektir. Aynı zamanda muhasebe departmanı, işletmenin karar vermesinde ve bütçe hazırlanmasında önemli veri sağlayacak finansal ve faaliyet istatistiklerinin birçoğunun raporlanmasından sorumludur. Muhasebenin diğer fonksiyonları ise; vergileri hesaplamak, ücret bordrolarını yapmak, kredi, kasa tahsil ve tediye işlemlerini yapmak, ödemeleri gerçekleştirmek, maliyet ve gelirleri raporlamak, kredi işlemlerini takip etmektir (Ciğer 2006: 55).

Muhasebe kayıtlarına esas teşkil eden faaliyetlerin önemli bir kısmı departman dışında gerçekleşmektedir. Bu nedenle muhasebe departmanı diğer departmanlarla sıkı bir iş birliği içindedir. Örneğin, ön büroda bulunan kasiyer şefi ve kasiyer memurları, gece denetçileri ve gece kasiyerleri, ön büro personeli olmakla birlikte görev ve sorumlulukları itibariyle muhasebe müdürüne bağlıdır (Batman ve Yıldırgan 2001: 49).

1.6.2.3- Teknik Servis Departmanı

İşletmelerin ısı, ışık ve enerji gibi ihtiyaçlarını sağlayan, tesiste meydana gelebilecek her türlü arıza ve bakım işlerini yerine getiren departmandır. Teknik servis departmanı, personelin sağlıklı hizmet vermesine yardımcı olması ve tesis hakkında olumlu imajın verilmesi bakımından da önemli bir görevi yerine getirmektedir (Akgöz 2003: 11).

1.6.2.4- Güvenlik Departmanı

Konaklama işletmeleri; yangın, ölüm, kaza, hırsızlık, otel eşyasının hasarı gibi konularda önlem almak ve hazırlıklı olmak zorundadırlar. Alınan bu önlemleri, güvenlik departmanı uygulamaktadır (Çetiner 2002: 24).

1.6.2.5- Çamaşırhane Departmanı

Konaklama işletmelerinde çamaşırhane departmanı; konuk çamaşırlarının yıkandığı gelir getiren departman ile otel ve personel çamaşırlarının yıkanıp temizlendiği gelir

getirmeyen departman olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Çetiner 2002: 24; Akgöz 2003:12).

1.7- KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI

Konaklama işletmeleri emek yoğun olduğu kadar aynı zamanda bilgi yoğun bir sektörde faaliyet göstermektedir. Bilgiye zamanında ulaşılması, günlük faaliyetlerde, hizmet üretim ve sunumunda kullanılması, tüketiciye, hızlı, doğru ve güncel bilgilerin verilmesi konaklama işletmelerinin varlığını devam ettirebilmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. Tüm bu bilgilerin saklanması, değerlendirilmesi, dönüştürülmesi ve dağıtılması ise bilgi teknolojilerinin desteğiyle olabilmektedir. Son yıllarda bilgi teknolojileri konaklama endüstrisinde yoğun bir şekilde kullanılmaktadır (Emeksiz 2002: 35).

Konaklama işletmelerinde bilgi teknolojisi uygulamaları dört grupta bölümlenebilir. Bunlar, ön büro uygulamaları, arka ofis uygulamaları, restoran ve banket (ziyafet) yönetim sistemleri ve müşteri ilişkileri uygulamalarıdır. Ön büro uygulamaları; rezervasyon sistemleri, müşteri giriş/çıkış sistemleri, odaların durumunu gösteren sistemler ve kat hizmetleri yönetim sistemleridir. Arka ofis uygulamaları; personel, satın alma modülü, muhasebe modülü, stok modülü, yiyecek-içecek ve finansal raporlar oluşturmak ve istatistiklerin güncellenmesi ile ilgili sistemlerdir. Restoran ve banket yönetim uygulama sistemleri; menü yönetim sistemleri (reçete yönetimi), satış analizleri (satış tahminleri, menü fiyatlandırma), içecek kontrol sistemi ve maliyet kontrol sistemleridir. Müşteri ilişkileri ile ilgili uygulamalar ise, telefon görüşme muhasebe sistemi, elektronik kilitleme sistemi, enerji yönetim sistemi, müşteri faaliyet cihazları (odalar içindeki cihazlar, müşteri bilgi servisleri vb) ve yardımcı müşteri hizmetleri (otomatik uyandırma ve sesli mesaj sistemleri)dir. Bilgi teknolojilerinin performans üzerine etki ettiği en önemli uygulamalar, önem derecesine göre, ön büro, restoran ve banket yönetim sistemleri ve arka ofis uygulamalarıdır. Özellikle ön büro uygulamalarındaki teknoloji kullanımı, rezervasyon yönetimi, odalar yönetimi ve müşteri muhasebe modülleri otellerin performans gelişimi için oldukça önemlidir. Teknoloji kullanımının yıllık satışları artırdığı, faaliyet maliyetlerini azalttığı, doluluk oranını artırdığı gözlemlenmiştir (Ham vd. 2005; Akt.: Ciğer 2006: 57-58)

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ SİSTEMLERİ, YÖNETİM BİLGİ SİSTEMLERİ, MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİ

2.1- BİLGİ KAVRAMI

Bilgi geçmişten günümüze insanların sosyal hayatlarında ve faaliyetlerinde önemli bir yer teşkil etmiş ve son yıllarda önemi giderek artmıştır. Geçmişte fiziki güce, toprağa, makineye sahip olan bireyler ve işletmeler güçlü sayılırken; günümüzde gücün kaynağı bilgiye doğru kaymış (Bayram 2010: 286) ve bu bağlamda bilgi, sürekli üretilebilen, artan, iletişim yoluyla taşınan, bölünebilen, paylaşılabilen ve üretim faktörleri ile ikame edilebilen bir ürün halini almıştır (Güredin 1994: 4).

Bilginin tanımını yapmadan önce veri kavramına değinmek gerekmektedir. Bilginin hammaddesi olan veri; miktarları, eylemleri, olguları ve benzerlerini temsil eden, tesadüfi olmayan, rastgele bir araya gelmemiş bulunan sembollerden oluşan bir gruptur (Yeniçeri ve İnce 2005: 36). Tanımlanamayan ses, görüntü, yazı veya objeye veya gerçeklerin sembolik ifadesine veri denilmektedir (Yozgat 1998: 45). Veri, kendi kendine anlam ifade etmeyen çeşitli birikim ve oluşumlardır (Ülgen ve Mirze 2004: 356). Veri sadece sınıflandırıldığında, özetlendiğinde, aktarıldığında ya da düzeltildiğinde değer kazanır ve belirli bir çerçevede enformasyona dönüşür (Celep ve Çetin 2003: 7). Veri, işletmenin faaliyet sistemlerinin gerek kendi içlerinde gerekse birbirleri arasındaki etkileşimleri ve işletme ve çevresi arasındaki ilişkileri yansıtan gözlem, deneyim ve olayların sonuçlarıdır (Parlakkaya ve Özkürkçüler 2004: 1).

Bilgi, toplanan verilerin kullanan için anlam taşıyan ve yarar sağlayan hale gelmiş biçimidir (Ülgen ve Mirze 2004: 356). Bilgi, verinin anlamlı sonuçlara dönüştürülmüş şeklidir (Parlakkaya ve Özkürkçüler 2004: 1). Bilgi, organize edilmiş, yorumlanmış, belli bir yöntemle etkin karar alabilmek için ilgili birime sevk edilmiş, bir işleme sürecinden geçirilerek anlamlı ve değerli hale dönüştürülmüş, kararları ve davranışları etkileyen veridir (Barnatt 1994: Bayram 2010: 57).

Veriyi bilgiye dönüştürme üç aşamada gerçekleştirilmektedir. Bunlar; verinin hazırlanması, işlenmesi ve kullanıcılara iletilmesidir. Birinci aşamada ham veriler toplanır ve kaydedilir. İkinci aşama ise toplanan veriler üzerinde yapılan düzenlemeler ve

işlemlerdir. Bu aşamada toplanan verilerin sınıflandırılması, hesaplanması, kıyaslanması, özetlenmesi ve saklanması gibi işlemler yapılmaktadır. Üçüncü aşama ise verilerin işlenmesi sonucu oluşan anlamlı ifadelerin bilgi ihtiyacı olanlara iletilmesi sürecidir (Karakaya 1994; Akt.: Varıcı 2007: 46).

Drucker'a (1994) göre bilgi, bireylerin eylemlerinin temelini oluşturan ya da bir örgüt ya da bireyi daha etkili ve farklı bir eylem için yeterli hale getiren, enformasyonu bir kişi ya da bir nesneye aktaran şeydir (Celep ve Çetin 2003: 3). Bilgi; enformasyonu, veriyi, programları, dökümanları, bilgi sistemlerini, süreçleri, sözle ifade edilemeyen bilgileri, yetenekleri, haberleşme süreçlerini ve kültürlerini, müşterilerle ve diğer ortaklarla olan ilişkileri kapsamaktadır (Chudnow 2001; Akt.: Yeniçeri ve İnce 2005: 23-24).

Yönetimde bilgi, belirli amaçlara ulaşmak veya belirli bir anlayışı geliştirmek için verilerin ya da ham bilgilerin birtakım işlemler sonucunda yöneticiler için faydalı biçime sokulmuş şeklidir. Bu tanımdan hareketle, bilginin bir dönüşüm sürecinin sonucu olduğu görülmektedir. Şu halde, hammaddenin bir üretim süreci sonunda ürün haline dönüştürülmesine benzer biçimde, veri ya da işlenmemiş bilgiler de veri işleme süreci sonucu bilgiye dönüştürülmektedir. Bu arada üretim süreci sonunda elde edilen ürünler satılıp, değerlendirilmedikçe bir yarar sağlamadığı gibi, veri işleme süreci sonunda elde edilen bilgi de yerinde kullanılmayıp, yönetim faaliyetleri ve karar almayı desteklemedikçe bir değer kazanamayacaktır (Gökçen 2007: 4).

Günümüzde bilgi, mal ve hizmet üretimindeki, personel, malzeme, makine ve para gibi temel girdilere ilave edilen belki de en pahalı ve en önemli girdi olarak ifade edilmektedir (Gökçen 2007: 3).

2.1.1- Bilginin Temel Özellikleri

Bilginin kalitesi, karakteristik özellikleriyle doğrudan ilgilidir. Bilginin değer taşıması için sahip olması gereken özellikler şunlardır;

- **Doğruluk:** Bilginin doğruluk kalitesi, onun hatadan bağımsız olma (hatasız olma) derecesine bağlıdır ve bilgi, aksi ortaya konmadıkça doğru olarak kabul edilir (Gökçen 2007: 5). Her zaman yüzde yüz doğru bilgiye ulaşabilmenin mümkün olmadığı unutulmamalıdır (Yozgat 1998: 46).

- **İlgililik:** Bilgi konuyla ilgili olmalıdır; aksi halde gereksiz işlemlere ve zamana mal olur (Yozgat 1998: 46).
- **Tamlık:** Bilgi tam olmalıdır; eksik bilgi sonuçların yanıltıcı hatta yanlış olmasına neden olabilir. Gerçekte konuyla ilgili tüm bilgilerin toplanabilmesi imkansız olduğu için en azından kritik bilgiler sağlanmalıdır (Yozgat 1998: 46).
- **Doğru Zamanlılık:** Bilgi, kendisine ihtiyaç duyulduğunda hazır olmalıdır. Bilgi doğru olmasına rağmen zamanında elde edilmemişse, yönetici için fazla bir anlam ifade etmeyecektir (Gökçen 2007: 6).
- **Ulaşılabilirlik:** Bilgiye istenen her an kolaylıkla ulaşılabilinmelidir (Yozgat 1998: 46).
- **Sadelik:** Bilgi, olabildiğince sade ve özet halinde olmalıdır. Karmaşık ve detaylı bilgilerden kesinlikle kaçınılmalıdır. Bilginin kapsamı büyüdükçe, aşırı bilgi yüklemesi meydana gelecek, önemli bilgiler ayrıntılar arasında kaybolacaktır (Gökçen 2007: 7).
- **Güvenilirlik:** Kullanıcı bilgiye güvenmeli ve gönül rahatlığı ile kullanabilmelidir (Yozgat 1998: 46).
- **Etkin Maliyet:** Bilginin maliyeti bilgiden elde edilecek faydadan daha fazla olmamalıdır. Bilginin toplam maliyeti rant oranını aşıyorsa, bilginin herhangi bir değeri kalmaz (Yozgat 1998: 47).

2.1.2- İşletmeler İçin Bilginin Önemi

Bilgi çağı olarak adlandırılan içinde bulunduğumuz çağ, bilginin temel kaynak olduğu, bilgi üretimi ve iletiminin yaygınlaştığı, bilgi çalışanlarının çoğunlukta olduğu, sürekli öğrenme ve bilgilenmenin kaçınılmaz hale geldiği yeni toplumsal ve ekonomik dönemi temsil etmektedir. Bilgi çağına geçiş süreci ile birlikte, hız kazanarak baş döndürücü bir nitelik arz eden teknolojik değişim kaynaklı, toplumsal, ekonomik, siyasal ve kültürel gelişim gözlemlenmektedir. Bilgi çağının öngördüğü toplumsal ve ekonomik yapının içinde biçimlenen dijital dünyayı algılayabilmek için öncelikle gerek kurumsal gerekse bireysel düzeyde stratejik öneme sahip bir kaynak olarak kabul edilen bilginin değerinin, niteliklerinin ve öneminin kavranması gerekmektedir (Öğüt 2007: 1).

Günümüzde bilgi; doğal kaynaklardan, büyük fabrikalardan ya da banka hesaplarından daha güçlü bir pozisyona gelmiştir. Artık dünyamızda başarının en önemli

unsurlarından biri bilgidir. Diğer önemli unsurlar ise; bilgiyi özümsemek, kullanmak, yönlendirmek ve gerektiğinde yenileyebilmektir. Günümüzde bilgi sadece örgütler için değil, ekonomi için de son derece önemlidir (Canbolat 2006: 13). İşletmeleri tepeden tırnağa değiştiren, geliştiren, başkalaştıran en etkin eleman bilgi olduğu için; bilginin akışını yönetmek, bilgiyi toplamak ve kullanmak, bilgi casusluğu çağdaş işletmelerin en fazla uğraştıkları konuların başında gelmektedir (Yeniçeri ve İnce 2005: 26).

2.2- BİLGİ SİSTEMLERİ

İşletmelerin etkin yönetilebilmesi için doğru karar vermek hayati önem taşımaktadır. Karar verme mekanizmasının can damarı ise bilgi ve bilgi sistemleridir.

Sistem, sınırları açıkça belli olan, ortak bir amaca doğru organize bir dönüşüm süreci içinde girdiler alarak ve çıktılar üreterek birlikte çalışan, birbirleriyle etkileşim içinde olan bileşenlerin bir kümesidir (Besler 2009: 17).

BS, belirli hedeflere ulaşmak için verileri karar vericiler için anlamlı bilgilere çeviren insan gücü, programlar ve yönetsel süreçlerden oluşan bir dizidir (Parlakkaya ve Özkürkçüler 2004: 1).

BS; karar vermede, işlemlerin kontrolünde, problemlerin çözümünde ve yeni ürünler ya da hizmetler oluşturmada örgütlerin gereksinim duydukları bilgiyi üretmekte ve bunun için girdi, işlem ve çıktı öğelerinden yararlanmaktadır. Girdi, örgütün içinden ya da dışından verileri toplar; işlem verileri bilgiye dönüştür; çıktı ise işlenmiş bilgiyi kullanılmak üzere aktarır (Tahirov 2009: 123).

Bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, ulaşılması ve dağıtılmasına hizmet eden teknolojileri (bilgisayar, veri depolama araçları, ağ ve iletişim araçları, yazılım geliştirme araçları), uygulama ve hizmetlerin (bilgi-işlem, uygulama yazılımı geliştirme, bilgi bankaları ve bilgi erişim hizmetleri vb.) bütünü ve sistem üzerindeki bilgilerin tümü bilgi sistemleri olarak tanımlanmaktadır (Sarıhan 1998; Akt.: Ömürbek 2003: 71).

BS'lerin temel hareket noktası, yönetimin her düzeyine ve işletmenin ilgili diğer kişilerine gerekli bilgileri ulaştırmasıdır. Bunun yanında bilgilerin yöneticilere ulaşma zamanı da ayrıca bir önem taşımaktadır. Çünkü yöneticiler, beklenmedik olaylar ve değişikliklerin gerektirdiği müdahale ve yönlendirme ihtimali ve yürütülen işlemlerin

durumu hakkında sürekli ve tam zamanında bilgilendirilmeyi istemektedirler (Veeken ve Wouters 2002; Akt.: Öztürk 2007: 17-18).

BS ile işletmeler; rekabet üstünlüğü, yükselen ürün kalitesi, daha kısa süreli ürün hayat seyri, kolay işletme gelişimi, üretkenlik, bazı kararların otomasyonu, daha çok çeşit ve daha çok miktarlarda bilginin kullanılabilirliği konularında etkin olabilmektedirler (Hicks 1993; Akt.: Ömürbek 2003: 90-91).

Bilgi sistemleri ve bilgi teknolojileri kavramları çoğu zaman birbirinin yerine kullanıldığı halde, birbirlerinden farklı kavramlardır. Bilgi teknolojileri, bilgi sistemlerinin işleyebilmesi için gerekli olan farklı donanım bileşenlerini kapsamaktadır. Bilgi teknolojileri, işletmelerin amaçlarına ulaşmada ihtiyaç duydukları donanım ve yazılımlardan oluşmaktadır (Laudon 2007; Akt.: Besler 2009: 19).

Bir sistemin başarıya ulaşmasındaki temel etken insandır. İyi tasarlanan bilgi sistemleri ile etkinlik sağlayabilmek için, hem üst düzey hem de alt düzey yönetimin bu konuya yeterli desteği sağlaması ve inanmış olması gerekmektedir (Gümüştekin 2004: 130).

2.2.1- Bilgi Sistemini Oluşturan Alt Sistemler

Bilgi sistemlerini oluşturan alt sistemlerle ilgili literatürde çeşitli sınıflandırmalar bulunmaktadır. Bu çalışmada alt sistemler; ofis otomasyon sistemleri, elektronik veri işlem sistemleri, karar destek sistemleri, uzman sistemler ve yönetim bilgi sistemleri olmak üzere beş başlıkta incelenecektir.

2.2.1.1- Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis otomasyon sistemleri; bir ofiste rutin görevlerin birçoğunun bilgisayar kullanılarak otomatik olarak yerine getirilmesini sağlamaktadır. Dökümanların yönetimi, kişi ve gruplar için programların yönetimi, projelerin yönetimi, kişi ve gruplarla iletişim kurulması, verilerin yönetimi ve karar verilmesi bir ofisteki faaliyetler arasında yer almaktadır (Hicks 1993; Akt.: Ömürbek 2003: 95).

Ofis otomasyon sistemleri; verileri işleyenleri, bilgi çalışanlarını ve işletmenin farklı yerlerdeki birimlerini ve faaliyetlerini birbirine bağlayarak, işletmenin diğer ilgili kişilerine bilgi akışı sağlayarak iletişim ve koordinasyon faaliyetlerini gerçekleştirmek

suretiyle ofisteki verimliliği, hızı ve bilginin paylaşılmasını hedefleyen kelime işlemci, elektronik mektup (e-mail), elektronik takvim, randevu, program, planlama sistemleri gibi unsurlardan oluşan bilgi teknolojileri uygulamalarıdır. Kelime işlemci olarak ifade edilen ve yazılı belgeleri oluşturma, tablolama, hesaplama, görüntüleme, biçimleme yapan ve yazıcıya gönderen; Word, Excel, Powerpoint, Access gibi yazılımların kullanıldığı uygulamalar, ofis otomasyon sistemlerinin önemli örneklerindendir (Sürmeli 2007a: 34).

Ofis otomasyon sistemlerinin bazı özellikleri şunlardır (Altınöz 2008: 55):

- İş hayatının kalitesini arttırmaktadır.
- Tüm iletişim formlarının üretilmesi, erişilmesi ve alınması için gerek duyulan zaman ve çabayı önemli oranda azaltarak yöneticilerin, profesyonel çalışanların ve diğer personelin verimliliğini arttırmaktadır.
- Postada karşılaşılan gecikmeleri ve kaybolmaları ya da telefonda meşgul düşen hatlar gibi olumsuzlukları ortadan kaldırmaktadır.
- Yazışmalarla görevli personelin verimliliğini arttırmaktadır.
- Ofis doküman ve mesajlarının hazırlanması, düzeltilmesi ve dağıtılmasında maliyetleri azaltmaktadır.
- Bilgiye ihtiyacı olan insanlara hızlı ve etkin olarak bilginin iletilmesiyle, mesajların ve dokümanların hazırlanması ve alınması arasında geçen zamanı azaltmaktadır.
- Etkin ve güzel dokümanların ve sunuların hazırlanmasında hataları ve masrafları azaltılmaktadır.
- Elektronik dokümanlar, resimli belgeler ve mesajların hızlı ve etkin olarak depolanmasını, tekrar kullanılmasını ve iletilmesini sağlamaktadır.
- Ofis içinde yoğun iletişimde bulunan yönetici ve diğer bilgi çalışanlarının verimliliğini arttırmaktadır.

2.2.1.2- Elektronik Veri İşlem Sistemleri

Elektronik veri işlem sistemleri bilgisayar ağlarını kullanarak fatura, nakliye, fiyat listeleri, ithalat - ihracat işlemleri gibi birçok işlemin iki ayrı işletme arasında elektronik değişimini sağlayan sistemlerdir. Bu sistemleri günümüzde bankalar yoğun olarak kullanmaktadır. Elektronik fon transferi (EFT) işlemi, elektronik veri işlem sistemleri örneklerindendir (Canbolat 2006: 27).

Elektronik veri işlem sistemlerinin bazı özellikleri şunlardır (Öğüt vd. 2003: 118):

- Çok sayıdaki örgüt belgelerinin çalışanlar tarafından işlenmesi, yazdırılması, postalanması ve kontrol edilmesi gereksinimini büyük ölçüde ortadan kaldırmaktadır.
- Standart belgeler kullanıldığında bir belgenin gerçek anlamını açıklığa kavuşturmak ile ilgili posta ve telefon iletişiminden kaynaklanan gecikmeler önemli ölçüde azaltılmaktadır.
- Yazışma, postalama ve iş gücü maliyetlerinde önemli ölçüde azalma olmaktadır.
- Hata ve yanılgı oranları azalmaktadır.
- Verimlilik artışı sağlanmaktadır.
- Daha iyi müşteri hizmeti sağlanmaktadır.

2.2.1.3- Karar Destek Sistemleri

Karar destek sistemleri stratejik ve rutin olmayan kararlarda kullanılan bilgilerin elde edilmesinde bilgisayarlar ile karar vericiler arasında karşılıklı etkileşime müsaade eden bilgisayar araçlarından oluşan bir bütündür. Tahmin edilemeyen bilgilere ihtiyaç duyulduğunda karar destek sistemi doğal olarak esnek cevaplar vermelidir. Bu tip bir esneklik ihtiyacı olduğunda karar vericiler direkt olarak bir karar destek sistemi planlamaktadırlar. Bu şekilde kurulan ve kullanılan bir karar destek sistemi uygulamada kullanıcılar tarafından geliştirilmektedir (Hicks 1993; Akt.: Ömürbek 2003: 99-100).

Karar destek sistemleri, karar alma durumunda olan yöneticilere; belirsizliği azaltmak, seçenekler geliştirmek, seçenekleri karşılaştırmak ve gerekli her türlü analizleri yapmak amacıyla geliştirilen bilgi sistemleridir (Sürmeli 2007a: 35).

Karar destek sistemleri, işletme yönetimi kararlarını desteklemek için işletme içi ve işletme dışı kaynaklardan model tabanı, bilgi tabanı ve veri tabanı sağlayan; bilgisayar etkileşimli ve internet erişimli bir bilgi sistemidir (Şahin 2009a: 209).

Karar destek sistemlerinin bazı özellikleri şunlardır (Şahin 2009a: 216-217):

- Karar destek sistemleri, karar alma olgusuna çok geniş açıdan bakarak, yöneticilerin, sorunu bir bütün olarak görmelerini sağlamakta ve böylece

yöneticileri, işletmeyi gelecekte olası koşullara uygun duruma getirme yönünde etkilemektedir.

- Karar destek sistemleri, yöneticiyi, karar alma sürecinde devre dışı bırakmamakta; aksine, en son kararı yöneticinin vermesi yönünde yöneticiye ışık tutmaktadır.
- Karar destek sistemleri, karar almaya hız ve güvenilirlik kazandırmaktadır.
- Karar destek sistemleri, soruna uygun matematik ve istatistik modeller kullanımı sağlamaktadır.
- Karar destek sistemleri, işletmenin her düzeydeki birimlerine ve birim yöneticilerine karar desteği sağlamaktadır.
- Karar destek sistemleri, bir taraftan kapsamlı veri tabanları sağlarken, diğer taraftan da arzu edilen verilere kolayca ulaşmayı sağlamaktadır.

2.2.1.4- Uzman Sistemler

Uzman sistemler, karar alma sürecinin bir kısmını, bazı durumlarda ise tamamını otomatik hale getirdikleri için, otomatikleştirilmiş karar destek sistemlerine benzemektedirler. Bu sistemlere uzman denmesinin nedeni, gerçek insan uzmanların yeteneklerinin, makinelere kopyalanmasının hedeflenmiş olmasıdır. Uzman sistemler, tıpkı insan uzmanlarda olduğu gibi, bilginin veri haline getirilerek soruna uygulandığı bilgisayarla bütünleşik bilgi sistemleridir. Uzman sistemler geliştirmenin amacı, soruna, insan uzmanlardan daha hızlı, daha tarafsız, daha doğru tanı ve çözüm getirebilecek bilgisayar sistemleri oluşturmaktır (Şahin 2009b: 229).

Uzman sistemlerin bazı özellikleri şunlardır (Şahin 2009b: 231):

- İşletme yöneticilerine ve işletmedeki uzmanlara, sorunları tanımlamada ve çözümlemede tarafsızlık, kolaylık, isabet ve hız sağlamaktadır.
- Bilimsel bulguları ve belirli bir alanın bütünleşik bilim uzmanlığını, tanı ve çözüm kalıpları veya kuralları biçimine getirerek, gerçek bir uzman gibi işlev görmektedir.
- Konunun insan olan uzmanıyla etkileşimli olarak çalışabilmektedir.
- Tanı ve çözüm süreçlemesi sırasında, aynı anda birçok hipotezi sınamakta ve geçerli olanı bulabilmektedir.

2.2.1.5- Yönetim Bilgi Sistemleri

Geleneksel olarak bütün işletmelerin bilgi sistemleri, yönetim bilgi sistemleri olarak adlandırılmaktadır. Bu tanım altında, bütün diğer bilgi sistem tipleri, ticari işlemler, karar destek sistemleri, uzman sistemler ve diğerleri yönetim bilgi sistemlerinin parçalarıdır (Hicks 1993; Akt.: Ömürbek 2003: 97). Yönetim bilgi sistemleri ileride ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

2.3- YÖNETİM BİLGİ SİSTEMLERİ

Günümüzün yoğun rekabet ortamında sürekli büyüyen işletmelerdeki karmaşıklığa paralel olarak; yöneticilerin yönetim sürecindeki bilgi gereksinmelerini karşılamak, belirsizliği azaltmak, işletmenin amaçları doğrultusunda yöneticileri yönlendirmek ve işletmenin sürekliliğini sağlıklı bir şekilde sağlayabilmek amacıyla yönetim bilgi sistemleri tüm işletmeler için bir zorunluluk haline gelmiştir (Kaya 1997: 73).

YBS, işletme planlarının ve yönetim fonksiyonlarının etkinliğini arttırmak amacıyla insan ve bilgisayar tabanlı kaynakların toplanması, saklanması, değerlendirilmesi, iletişimi ve kullanılmasıdır (Lucey 1991; Akt.: Yozgat 1998: 155).

YBS, bir organizasyonla ilgili ihtiyaç duyulan verileri belirleyen, toplayan, depolayan ve işlemek sureti ile yönetim için anlamlı bilgilere dönüştüren sistemdir (Anasız ve Bozdayı 2007: 27).

YBS; bir örgütün yönetimle ilgili veri kaynaklarını, bir sistem bütünlüğü içinde toplayıp, örgütün günlük işlerine bilgi desteği sağlayan, özellikle çeşitli düzeylerde yöneticilerin taktik ve stratejik kararlarını başarılı kılacak nitelikte bilgi göndermeyi amaçlayan bilgi sistemidir (Davis ve Olson 1985; Akt.: Gümüştekin 2004: 127).

YBS; bir örgütteki tüm gerekli bilgi akışını sağlayan, iç ve dış çevreden verileri bütünleştirip, bilgi ve işleme desteği veren, gerektiği zaman yönetime karar almasını kolaylaştıracak bilgileri zamanında ve anlamlı bir biçimde sunan, bilgisayar destekli bir sistemdir. YBS'nin özellikleri şunlardır (Gümüştekin 2004: 128):

- Veri toplama, kaydetme ve işleme işlevlerini yerine getirir.
- Yöneticilere karar almak için ham veri değil, seçilmiş, işlenmiş ve düzenlenmiş veri, başka deyişle bilgi sağlar.

- Değişik kaynaklardan verileri, bütünleşik veri tabanında toplar.
- Bilgiyi toplayıp aktaran bilgisayar destekli bir sistemdir.
- Yöneticilerinin zamanında ve kolayca alabilecekleri yapısal bilgiyi sağlar.
- Örgütün değişen bilgi gereksinimlerini karşılar.
- Yalnızca yetkili iş görenlerin bilgi alımıyla sınırlandırılmış, güvenlik sistemiyle sarılıdır.
- Hem örgüt içinden hem de dışından geçmişe, bugüne ve geleceğe yönelik bilgi sağlar.
- Bilgisayar, donanım (hardware) ve yazılım (software), gen yöntemler, incelemeler, planlama, karar alma, denetleme, veri taban vb. öğeleri kullanır.

YBS, örgüt içi ve örgüt dışı çevreden aldığı ham verileri toplayan, filtreden geçiren ve bunları anlamlı birer bilgi haline getirdikten sonra yöneticilere sunan bilgi sistemleridir (Murdick ve Munson 1986; Akt.: Yeniçeri ve Özcan 2005: 127).

YBS'nin temel işlevi; örgütün amaçlarına en etkin biçimde ulaşmasını sağlayacak insan, hammadde, malzeme ile sermaye unsurları arasındaki karşılıklı ilişkileri en uygun biçimde düzenleyecek olan karar organlarına doğru zamanlı ve anlamlı bilgi sağlamaktır (Bocchino 1972; Akt.: Yozgat 1998: 155-156).

YBS'nin karakteristik özellikleri şunlardır (Karahoca ve Karahoca 1998: 32):

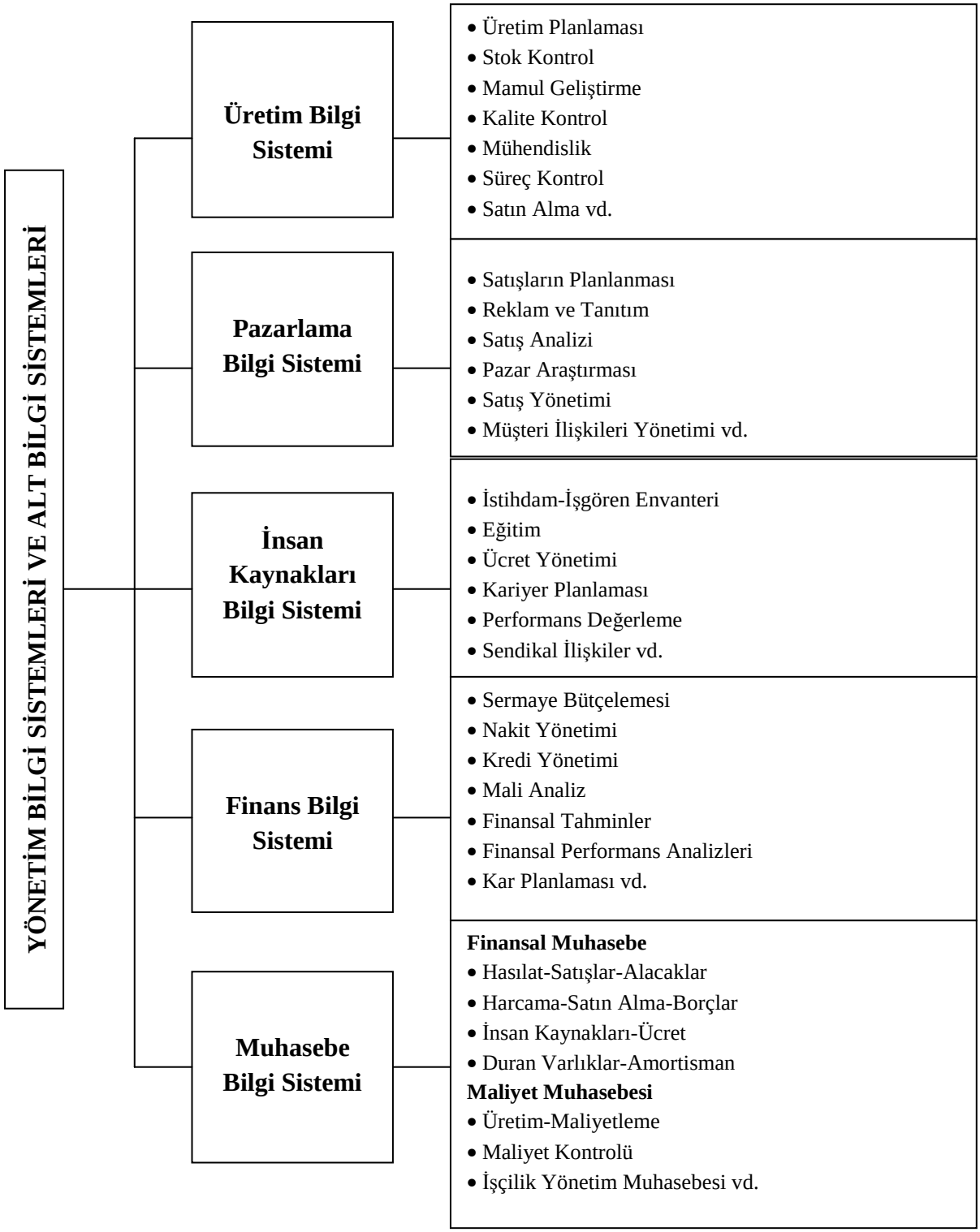
- YBS, işletme ve yönetme kademelerinde yapılandırılmış kararların desteklenmesini sağlamaktadır. Bununla birlikte kıdemli yönetim personelinin amaçlarını planlarken yararlı olmaktadır.
- YBS, kontrol ve raporlama merkezidir. YBS, mevcut işlemlerin raporlanmasını amaçlamakta ve böyle işlemlerin günlük kontrollerinin sağlanmasına yardım etmektedir.
- YBS, mevcut ortak verileri ve veri yollarını kullanmaktadır.
- YBS, çok az analitik yeteneğe sahiptir.
- YBS, genellikle geçmiş ve mevcuttaki verilerin kullanımı ile karar vermeye yardımcı olmaktadır.
- YBS, göreceli olarak esnek değildir.
- YBS, organizasyon içine yöneliktir.

- Bilgi ihtiyaçları bilinmekte ve bellidir.
- YBS, uzun analizler ve tasarım işlemleri gerektirmektedir.

2.3.1- Yönetim Bilgi Sistemlerini Oluşturan Alt Bilgi Sistemleri

YBS, işletme içine ve işletme dışına yönelik bilgiler üreten sistemlerin oluşturduğu bir bütündür. İşletmeler faaliyet sistemlerine, faaliyet hacimlerine ve yoğunluğuna, örgütlenme şekillerine, yönetim anlayışlarına, yasal düzenlemelere ve içinde bulundukları diğer koşullara göre, alt bilgi sistemleri geliştirmek, kurmak, çalıştırmak ve izlemek durumunda kalmaktadırlar. Tablo 2.1'de yönetim bilgi sistemleri ve alt bilgi sistemleri gösterilmektedir (Sürmeli 2007a: 27).

Tablo 2.1- Yönetim Bilgi Sistemleri ve Alt Bilgi Sistemleri



Kaynak: *Fevzi Sürmeli. "Temel Bilgi Sistemleri ve Düzeyleri", (Ed. Fevzi Sürmeli), Muhasebe Bilgi Sistemi, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1644, Eskişehir 2007a.s. 27.*

2.3.1.1- Üretim Bilgi Sistemleri

Üretim bilgi sistemleri, ürün ya da hizmet üretim sürecinin planlanması ve kontrolü ile ilgili tüm faaliyetleri içeren üretim işlevini desteklemektedir (Tonus 2009: 151).

Üretim bilgi sistemleri; işlem süreçleme işlevleri (iş akışları, teknoloji, siparişlerin izlenmesi, depo ve ambar bilgileri vb), üretim denetimi, raporlama işlevleri (üretim denetimi, maliyet denetimi, girdi denetimi, ISO 9000 sistemleri vb), yapısal olmayan üretim planlama işlevleri (kuruluş yeri seçimi, kapasite saptama, teknoloji seçimi, yapısal üretim kaynakları, uzun dönemli talep tahminleri) gibi işlevleri kapsamaktadır (Sürmeli 2007a: 30).

Üretim bilgi sistemi işletmede üretim esnasında meydana gelen bilgi yanlışlıklarının düzenlenmesini sağlayan bir bilgi sistemidir. Üretim bilgi sistemi de diğer bilgi sistemleri gibi gerek duyulan birçok bilgiyi muhasebe bilgi sistemlerinden sağlar. Örneğin stok, maliyet ve sipariş ile ilgili bilgiler maliyet muhasebesi bilgi sisteminden temin edilir. Ayrıca üretimle ilgili olan üretim maliyetleri, üretim kontrol işlemleri ve satın almalar ile ilgili bilgiler de muhasebe bilgi sisteminden yararlanılan bilgilerdir (Şaklak ve Buran 2010: 5).

2.3.1.2- Pazarlama Bilgi Sistemleri

Satış ve pazarlama sistemleri fonksiyonu, işletmenin ürün ve hizmetlerinin satılmasından sorumludur. Pazarlama, işletmenin ürün ve hizmetleri için müşteri tanımlama, müşterilerin neye ihtiyacı olduğunu veya ne istediğini belirleme, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak ürün ve hizmetleri planlama ve geliştirme ve bu ürün ve hizmetlerin reklamını yapma ve teşvikini sağlama ile ilgilenir. Satış ise, müşteri ile teması sağlama, ürün ve hizmetleri satma, siparişleri alma ve satışları takip etme ile ilgilenir (Tonus 2009: 148).

Pazarlama bilgi sistemleri, malların ve hizmetlerin üreticiden tüketiciye doğru akışlarına, satış öncesi ve sonrası hizmetlere, pazar araştırmasına, yeni ürün geliştirilmesine, satış planlamasına, reklam ve tanıtıma, fiyatlamaya, satış analizlerine, satışlara, en az maliyetle en fazla müşteri memnuniyeti sağlamaya yönelik bir bilgi sistemidir (Sürmeli 2007a: 30).

Pazarlama bilgi sistemleri teknolojiden yararlanarak firmaya bilgi girişi sağlamaktadır. Günümüzde pazarlama anlayışındaki değişimler işletmelerin bilgiye olan ihtiyaçlarını artırmaktadır. Dolayısıyla işletmelerin etkin bir pazarlama bilgi sistemine sahip olmaları gerekmektedir. Bu yeni bilgi ihtiyacını gidermede muhasebe bilgi sistemlerinden yararlanarak çözüme ulaşılacaktır (Şaklak ve Buran 2010: 5).

2.3.1.3- İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri

İnsan kaynakları yönetimi, işletmenin ihtiyaç duyduğu insan kaynağının bulunması, seçilmesi, bir arada tutulması ve geliştirilmesinden sorumludur. İnsan kaynakları ilgi sistemi de, mevcut çalışanların kayıtlarının tutulması, yetenek ve becerilerinin geliştirilmesi ve potansiyel iş gücünün bulunması ile ilgili etkinlikleri desteklemektedir (Tonus 2009: 154).

İnsan kaynakları bilgi sistemleri; insan kaynağının planlanması, işe alma ve yerleştirme, sürekli eğitim, ücret yönetimi, güvenlik ve sağlık, endüstri ilişkileri, kariyer planlama ve geliştirme, sosyal hizmetler, yönetim ve örgüt geliştirme, performans yönetimi ve sendikal ilişkiler gibi insan kaynakları konularında gerekli bilgilerin toplanmasını, işlenmesini ve bu bilgilere gereksinim duyanlara aktarılmasını sağlayan bir sistemdir (Sürmeli 2007a: 31).

İnsan kaynakları bilgi sistemi, işletmede çalışan kişilere ilişkin ücret ödemeleri, iş tahsisleri, iş eğitimleri, işe alma, işçi işveren ilişkileri gibi bilgileri sağlamaya yönelik bir yönetim alt bilgi sistemidir. Bu sistemde yönetici işletme içinden ve dışından bilgiler ile planlama yapar, çalışanların potansiyelini artırmaya yönelik çalışmalarını kontrol eder. Çoğu bilgi sisteminde olduğu gibi insan kaynakları bilgi sisteminde de muhasebe bilgi sisteminden yararlanılır. Ücretler, kesintiler, vergiler ve tazminatlar muhasebe bilgi sisteminden alınan bilgilere örnek olarak verilebilir (Şaklak ve Buran 2010: 5).

2.3.1.4- Finans Bilgi Sistemleri

Finans bilgi sistemleri; işletmedeki finans yöneticilerine, işletmenin gereksinim duyulduğunda en uygun maliyetle kaynak bulması ve bu kaynakların tahsisi ve kontrolü ile ilgili destek sağlayan sistemlerdir. Finansal bilgi sistemleri, işletmenin gereksinim duyduğu parasal kaynakların tedarikini, bu kaynakların uygun işletme varlıklarına

yönlendirilmesini, bunların kontrolünü ve denetimini sağlayan bütünleşik sistemlerdir (Sürmeli 2007a: 31).

Finans bilgi sistemleri ile muhasebe bilgi sistemlerinin çoğu zaman karıştırıldığı görülmektedir. Finans bilgi sistemi gereksinim duyulan parasal kaynakların bulunması, bu kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması, kontrolü ve denetimine paralel olarak nakit yönetimi, portföy yönetimi, sermaye bütçelemesi, finansal tahmin ve finansal planlama konuları üzerine odaklanırken; muhasebe bilgi sistemleri, finansal olayların gözlemlenmesi, temel muhasebe prensipleri ve standartlarıyla birlikte ilgili kanunlar çerçevesinde kaydedilmesi, sınıflandırılması, özetlenmesi, raporlanması ve ilgili kişilere sunulmasıyla ilgilenmektedir (Şahin 2004; Akt.: Akpınar 2007: 32).

Finans bilgi sisteminde; kaynakların etkili ve verimli şekilde kullanımı, denetime paralel olarak nakit yönetimi, sermayenin bütçelenmesi gibi işlemlerin yapılmasında muhasebe bilgi sistemleri büyük rol oynamaktadır (Şaklak ve Buran 2010: 6).

2.3.1.5- Muhasebe Bilgi Sistemleri

Muhasebe bilgi sistemleri; genel muhasebe, maliyet muhasebesi ve yönetim muhasebesi ile ilgili mali nitelikteki, tarihi (geçmişe ait) ve tahmini (ileriye dönük) verileri bilgi kullanıcılarının beklentilerini karşılayacak özellik ve niteliklerde bilgilere dönüştüren, raporlayan ve ilgili kişilere sunan; hasılat-satışlar-alacaklar, harcama-satın alma-borçlar, ücret, duran varlıklar-amortisman, üretim-maliyetleme, maliyet kontrolü, işçilik giderleri gibi modüllerin oluşturduğu bilgi sistemleridir (Sürmeli 2007a: 32).

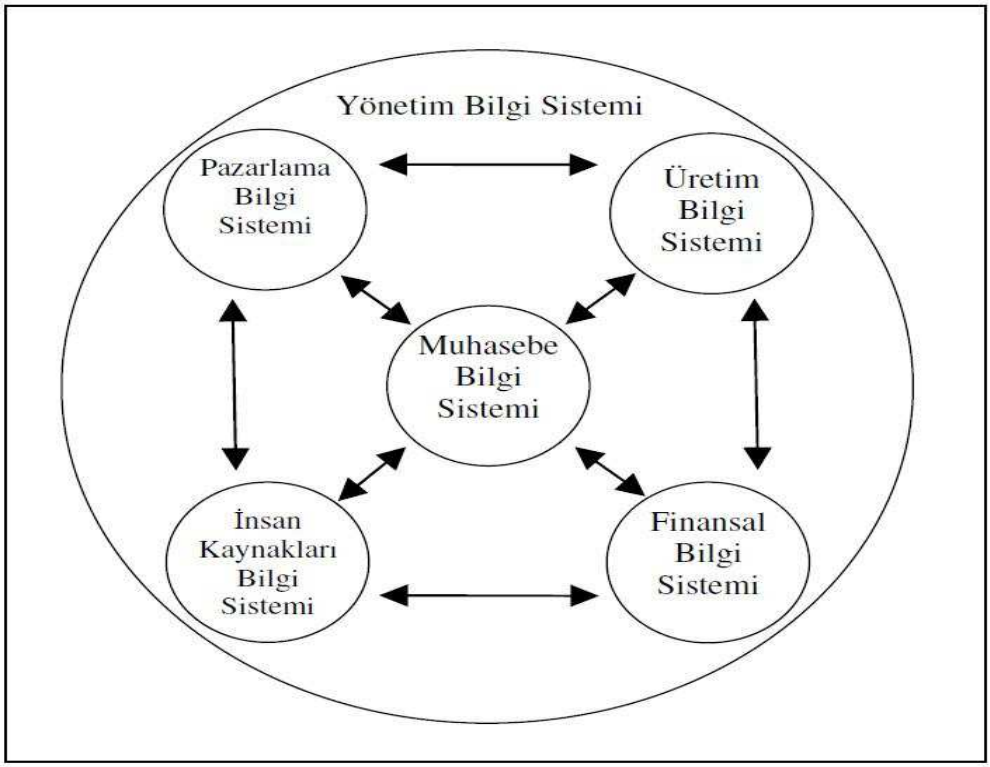
Muhasebe bilgi sistemini, yönetim bilgi sisteminin alt sistemi olarak gören görüşlere karşın, yönetim bilgi sistemini muhasebe bilgi sisteminin alt sistemi olarak gören görüşler de mevcuttur. Bu tartışmanın odağında muhasebe bilgi sisteminin en eski işletme bilgi sistemi olması aynı zamanda diğer alt sistemlere temel bilgi akışını sağlayan sistem olması yatmaktadır (Savsar 2005: 44). Muhasebe bilgi sistemleri ileride daha ayrıntılı olarak anlatılacaktır.

2.3.2- Yönetim Bilgi Sistemlerinde Bilgi Akışı

Şekil 2.1'de görüldüğü gibi işletmede tüm yönetim bilgi alt sistemleri arasında karşılıklı bilgi alışverişi vardır ancak bu sistemlerin ortasında muhasebe bilgi sistemi bulunmaktadır. Buradan da anlaşılacağı gibi işletmeye gelen çoğu bilgi muhasebe bilgi

sistemi sürecinde değerlendirilecek ve diğer alt bilgi sistemlerine yeni bilgiler üretilecektir. Kuşkusuz bu bilgileri üretirken muhasebe bilgi sistemi de diğer alt bilgi sistemlerinden bilgi alacaktır (Savsar 2005: 45).

Şekil 2.1- Yönetim Bilgi Sistemlerinde Bilgi Akışı



Kaynak: *Şan 1996; Akt.: Cihat Savsar. "Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde (KOBİLER) Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Yeri ve Önemi, Çorum İlindeki KOBİ'lerde Tanımlayıcı Bir Araştırma", İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2005. s. 45.*

2.4- MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİ

Muhasebe bilgi sistemleri, işletmelerin ihtiyaç duyduğu mali bilgileri en kısa zamanda toplayarak doğru ve güvenilir bilgiye ulaşabilmeyi sağlamaktadır. Bu bölümde muhasebe bilgi sistemlerinin tanımı yapılacak, sistemdeki veri ve bilgi akışı anlatılacak, sistemi geliştirme ilkeleri ve sistemin alt sistemleri incelenecek ve son olarak sistemin kurulması ve uygulanmasına değinilecektir.

2.4.1- İşletmeler İçin Muhasebe Bilgisi Gereksinimi

Kuruluş şekli ve büyüklüğü ne olursa olsun, işletmelerdeki eylemlerin çoğu bir kıymet hareketine neden olur. Mali işlemler olarak nitelendirilebilecek bu işlemler, işletmenin varlık ve kaynak oluşumunda değişme yaratırlar (Sevilengül 2008: 9). Muhasebe, mali nitelikteki işlemleri ve olayları para ile ifade edilmiş şekilde kaydetme, sınıflandırma, rapor etme ve sonuçları yorumlama bilim ve sanatıdır (Erol 2008: 3).

Muhasebe, işletme faaliyetlerini ve bu faaliyetler sonucunda işletmenin mali yapısında meydana gelen değişmeleri saptayan ve bu değişimlere ait verileri yeni kararlar alınmasında ve faaliyetlerin izlenmesinde kullanılabilir bilgiler haline getiren bilgi sistemidir (Kalmış 2006: 7). Muhasebe, bir örgütün kaynaklarının oluşumunu, bu kaynakların kullanılma biçimini, örgütün işlemleri sonucunda bu kaynaklarda meydana gelen artış veya azalışları ve örgütün finansal açıdan durumunu açıklayan, bilgileri üreten ve bunları ilgili kişi ve kuruluşlara ileten bir bilgi sistemidir (Sevilengül 2008: 9).

İşletme içerisindeki yeri, işletme büyüklüğü ve işletme fonksiyonlarının birbirleriyle ilişkisi paralelinde şekil alan muhasebe örgütlemesi, genelde, mali işler bölümünde yer alır ve muhasebe faaliyetlerinin yürütülmesini sağlayacak muhasebe eleman(lar)ının tespitinden ve nesnel açıdan muhasebe örgütlenmesinden meydana gelir. Nesnel açıdan muhasebe örgütlenmesi, belgelerin (fatura, sevk irsaliyesi, form, çizelge vb.), defterlerin (yevmiye, defteri kebir, envanter vb.), hesap planının (Türk Tekdüzen Hesap Planı), gerekli yazılım ve donanım araçları ile tablo ve formların düzenlenmesini kapsar. Söz konusu unsurların yapısı, türü, oluşumu ve esası genelde benzerlik gösterse de işletmenin türü, hukuki yapısı ve faaliyet hacmi gibi ölçütlere göre farklılık taşımaktadır (Daştan ve Erol 2011: 65).

2.4.2- Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Tanımı ve Önemi

MBS, işletmenin varlıkları ve bu varlıkların kaynakları olan sermaye ve borçlar üzerinde değişme yaratan mali nitelikteki işlemlere ait verileri toplayan, toplanan verileri işleyerek bilgiye dönüştüren ve ortaya çıkan bilgileri raporlayan bir bilgi sistemidir. MBS'de bilgi kullanıcılarının gereksinim duyduğu bilgileri üretmek amacıyla aşağıdaki işlemler yapılmaktadır (Sürmeli 2007b: 43):

- Mali nitelikli işlemler ve bunlarla ilgili diğer verileri toplamak ve bunları muhasebe bilgi sistemine girdi olarak dahil etmek.
- Verileri işlemek.
- Verileri biriktirmek.
- Bilgi kullanıcılarının gereksinimleri çerçevesinde belirlenmiş rapor ve bilgileri oluşturmak.
- Biriktirilmiş veri veya bilgileri kullanmak suretiyle gereksinimlere göre çeşitli raporlar, tablolar hazırlamak.
- Bilgileri doğru ve güvenilir olarak üretebilmek amacıyla verilerin toplanmasından raporların hazırlanmasına kadar olan süreçlerin bütününü kontrol etmek.

MBS, işletmelerde ürün ve hizmetlerin kalitesinin geliştirilmesi ve maliyetlerin azaltılmasına; etkinliğin, verimliliğin ve karar almanın gelişmesine, bilgi ve uzmanlığın paylaşılmasına katkı sağlamaktadır (Sürmeli 2007b: 44-45).

MBS, bir örgütün kaynaklarının oluşumu, bu kaynakların kullanılma biçimi, örgütün faaliyetleri sonucunda bu kaynaklarda meydana gelen artış ve azalışları ve örgütün finansal açıdan durumunu açıklayan bilgileri üreten, bunları ilgi kişi ve kuruluşlara ileten sistemlerdir (Parlakkaya ve Özkürkçüler 2004: 2).

MBS, bilgi üretimini, işletme içi ve işletme dışı faaliyetlerden aldığı verileri bilgi işlem merkezine aktarma, aktarılan verilerin çeşitli ilke, standart ve yönergeler gibi birtakım muhasebe düzenlemeleri ışığında işleme tabi tutma ve işlemleri kaydetme, sınıflandırma, özetleme ve raporlama gibi aşamalardan geçirerek meydana getirmektedir. Çıktı olarak üretilen muhasebe bilgisi, analiz ve yorum eşliğinde başta işletme yönetimi olmak üzere tüm ilgililere sunulmaktadır (Daştan ve Erol 2011: 77-78).

MBS; para, insangücü, malzeme, makine, teknoloji ve bilgi gibi işletme kaynaklarının amaçlar doğrultusunda en etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasını planlamak, örgütlemek ve kontrol etmek için, yönetimin gereksinim duyduğu işletme içi ve işletme dışı finansal ve finansal olmayan, niceliksel ve niteliksel bilgileri; gerektiği yer ve zamanda, gerekli kişilerin kullanabilecekleri şekilde sürekli olarak sağlamak amacı ile kurulan ve çalıştırılan bir sistemler bütünüdür (Turner ve Weickgenannt 2008; Akt: Yalkın 2011: 10).

Muhasebe bilgi sisteminden sağlanan bilgiler işletme kararlarında kullanıldıkça işletme için bir anlam ifade etmektedir. İşletme yöneticilerinin işletme ilgili kararları verirken muhasebe bilgi sistemi çıktılarından yararlanmaları doğru karar vermeleri açısından son derece önemlidir. İşletmelerde profesyonel yöneticilerin muhasebe bilgi sistemi çıktılarını kullanılarak vermeleri gereken belli başlı kararlar aşağıdaki gibidir (Doğan 1999; Akt.: Mizrahi 2011: 311-312):

- Satılacak malların miktarlarının ve satış zamanlarının belirlenmesi,
- Malların satış fiyatının oluşturulması,
- Üretilecek mamullerin miktarlarının ve üretim zamanlarının belirlenmesi,
- Üretim için gerekli olan hammadde ve diğer girdilerin nitelik ve miktarlarının saptanması,
- Üretimde kullanılması gereken makine kapasitesinin saptanması,
- Üretimde kullanılması gereken iş gücünün hesaplanması,
- Satın almalar ile ilgili uygun ödeme koşullarının saptanması,
- İşletmenin hangi alanlara yeni yatırımlar yapacağının belirlenmesi,
- Yatırımların nasıl finanse edileceği ile ilgili kararlar,
- Optimal sermaye yapısının belirlenmesi ile ilgili kararlar,
- Alacak, stok ve duran varlık yönetim politikalarının saptanması ile ilgili kararlar,
- Kar planlaması.

MBS, YBS'nin en temel öğesi olup işletmenin sürekliliğini sağlama yönünde işletme faaliyetlerinin geleceğe yönelik koşullar dikkate alınarak planlanmasına olanak sağlamaktadır. Bu sistem, hem geleneksel muhasebe işlevlerini yerine getiren ve hem de yönetim muhasebesi, maliyet muhasebesi, sorumluluk muhasebesi, işletme bütçesi gibi yönetsel işlevleri içeren geniş bir bütündür (Dinç ve Abdioğlu 2009: 163-164).

Muhasebe bilgi sistemi, bir işletmenin muhasebe bilgileri için bir tür dağıtım sistemidir. Sistemin unsurları şunlardır (Gökdeniz 2005; Akt.:Teraman 2011: 5):

- İşletme organizasyonun yasal raporlama düzeninin gereksinimi olan bilgileri temin etmek,
- Güvenilir muhasebe bilgilerini ihtiyacı olanlara sunmak,

- İşletmeleri olası risklerden, muhasebe bilgilerini işletme içi ya da dışındaki kötüye kullanımlardan korumaktır.

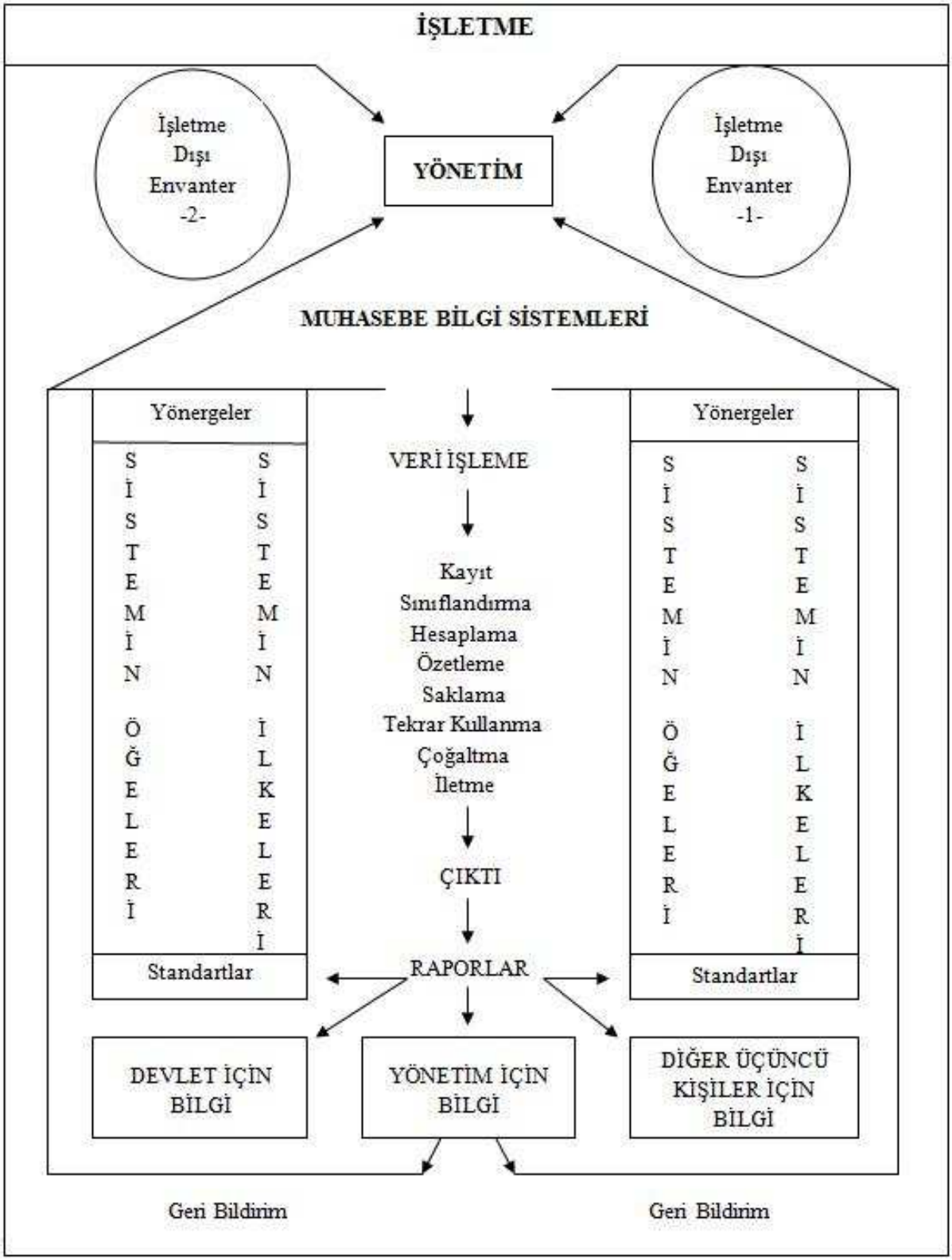
MBS, bir işletmede yönetimin varlıklar üzerindeki yönetim sorumluluğunu yerine getirmek, işletme faaliyetlerinin kontrolünü yapmak ve geleceğe ilişkin işletme faaliyetlerini planlamak için gerekli bilgileri sağlamaya yönelik bilgi sistemdir. Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi MBS, tarihi verilerle olduğu gibi gelecekteki olaylarla da ilgilenmektedir. Bu nedenle planlama ve kontrol faaliyetleri ile ilgili çeşitli kararların alınması sırasında yöneticilerin gereksinim duyduğu finansal bilgileri sağlamalıdır (Başar 1998: 1).

Bir işletmede MBS kullanılması o işletmeye yüksek kaliteli ürün geliştirme ya da yüksek kaliteli servis sağlama, maliyet azalımı, verimlilik artışı, daha iyi karar almak için tam zamanında ve güvenilir bilgi sağlama, rekabet avantajı sağlama, iletişim sağlama, kullanılabilir bilgi sağlama gibi değerler katmaktadır (Acar ve Dalğar 2006; Akt.: Akpınar 2007: 34).

2.4.3- Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Temel Yapısı

Şekil 2.2'de teknoloji ve işletme yapısı ne olursa olsun, muhasebe bilgi sistemlerinin unsurları itibariyle genel yapısı gösterilmektedir (Sürmeli 2007c: 57).

Şekil 2.2- Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Genel Yapısı



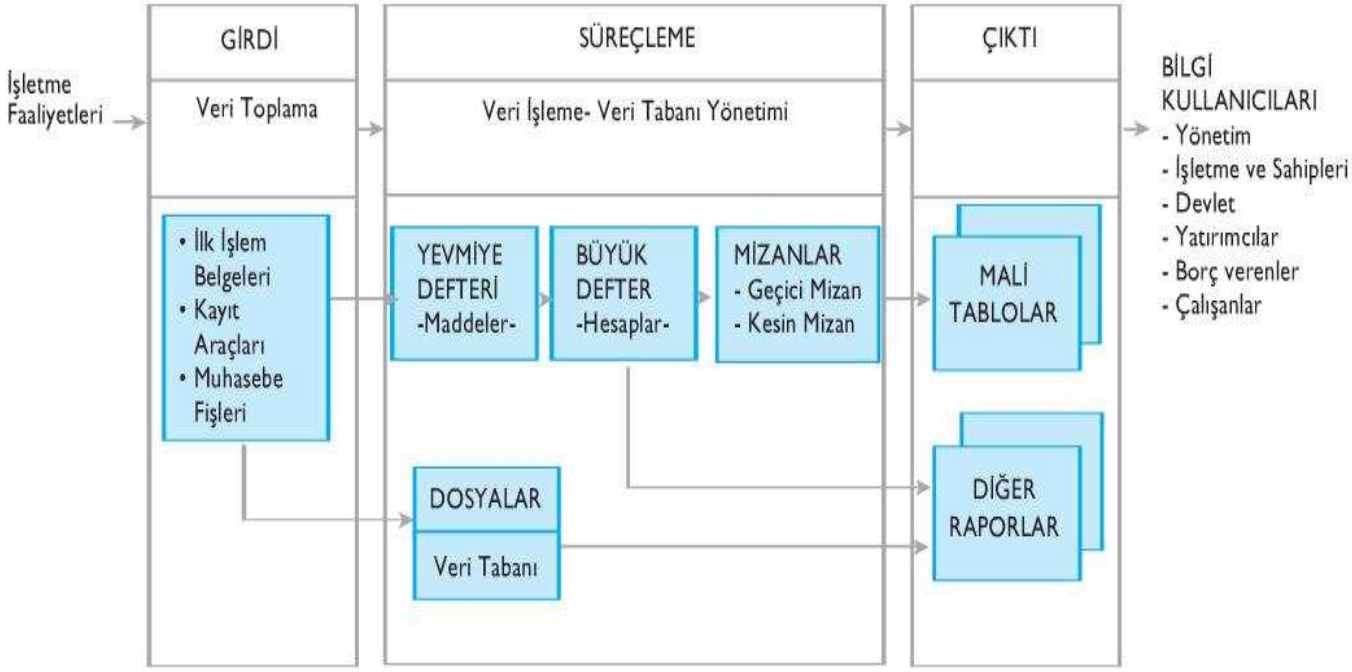
Kaynak: *Bower vd. 1971; Akt.: Fevzi Sürmeli. "Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı, (Ed. Fevzi Sürmeli), Muhasebe Bilgi Sistemi, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üni. Yay., Yayın No: 1644, Eskişehir 2007c. s. 58.*

2.4.4- Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı

Muhasebe, bir sistem olarak ifade edildiğine göre bu sistemin girdileri, çıktıları ve bu girdilerin çıktılara dönüşmesini sağlayacak bilgi işlem faaliyetlerine sahip olması gerekmektedir. Muhasebenin girdisini işletme faaliyetlerine ilişkin veriler oluşturur. Ancak işletmede meydana gelen her olay muhasebenin kapsamına girmez. Muhasebe sistemine girecek olan olaylar, işletmenin varlıklarında, borçlarında ve/veya öz kaynaklarında değişme yaratan olaylardır. Muhasebe sisteminin çıktısını mali raporlar oluşturur. Çıktıların oluşması için girdiler üzerinde yapılan işlemler ise süreçleme aşamasında gerçekleştirilir (Karagül 2006: 109).

Şekil 2.3'te girdi-süreçleme ve çıktı döngüsünden oluşan muhasebe bilgi akışı gösterilmektedir.

Şekil 2.3- Muhasebe Bilgi Akışı



Kaynak: *Bower vd. 1971; Akt.: Fevzi Sürmeli. "Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı, (Ed. Fevzi Sürmeli), Muhasebe Bilgi Sistemi, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1644, Eskişehir 2007c. s. 59.*

2.4.5- Muhasebe Bilgi Sistemlerini Geliştirme İlkeleri

İşletmelerde muhasebe bilgi sisteminin oluşturulmasında dikkate alınması gereken bir takım ilkeler mevcuttur. Bu ilkeler aşağıda kısaca açıklanmıştır (Karacaer ve İbrahimoglu 2003; Akt.: Dinç ve Abdioğlu 2009: 165):

Uygun Maliyet İlkesi: Bu ilke, muhasebe bilgi sisteminin kurulması ve işletilmesinde fayda-maliyet analizine dikkat edilmesi gerektiğini ifade etmektedir.

Raporlama İlkesi: Bu ilke, muhasebe bilgi sisteminin düzenli olarak ve gerçeği yansıtır şekilde mali tabloların ve diğer raporların hazırlanması gerektiğini ifade etmektedir.

İnsan Faktörü İlkesi: Muhasebe bilgi sistemini işletecek personelin yeterli sayıda ve mesleki yeterliliğe sahip olması gerektiğini ifade etmektedir.

Örgüt Yapısı İlkesi: Muhasebe bilgi sisteminde, kusursuz bir personel yönetiminin olmasını, yetki ve sorumlulukların uygun bir şekilde dağıtılması, görev tanımlarının yapılmış olmasını ifade etmektedir.

Açık ve Anlaşılabilir Olma İlkesi: Muhasebe bilgi sisteminin rahatlıkla anlaşılabilir ve açık olması gerektiğini ifade etmektedir. Bu ilke gereğince bir sistemin etkin olması, karmaşık olmasını gerektirmemelidir.

Veri Biriktirme ve İşleme İlkesi: Muhasebe bilgi sistemi içerisinden gelen verilerin düzenli bir şekilde kaydedilmelerini, bu kayıtların işlenerek çeşitli bilgiler üretilmesini ve bu bilgilerin belgeler yardımı ile saklanmasını ifade etmektedir. Bu ilke kısaca, girdi-işlem-çıktı olarak tanımlanmaktadır.

2.4.6- Muhasebe Bilgi Sisteminin Alt Sistemleri ve Çalışma Şekilleri

MBS'nin çalışma şekli; parametreler, fişler ve kartlar olmak üzere üç ana başlık altında toplanmaktadır.

Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre parametre, bir etki ya da ilişki göstermek için kullanılan değişkendir (http://www.tdkterim.gov.tr/?kelime=parametre&kategori=terim&-hng=md). MBS'de ise parametre, sistemin çalışmasına ilişkin kısıt ve tercihleri ifade etmektedir. Örneğin, stok maliyetlerinin hangi yöntemle takip edileceği, muhasebe

entegrasyonunun otomatik yapılıp yapılmayacağı, kullanıcı hak ve yetkilerinin neler olacağı konuları parametrelerde belirlenir.

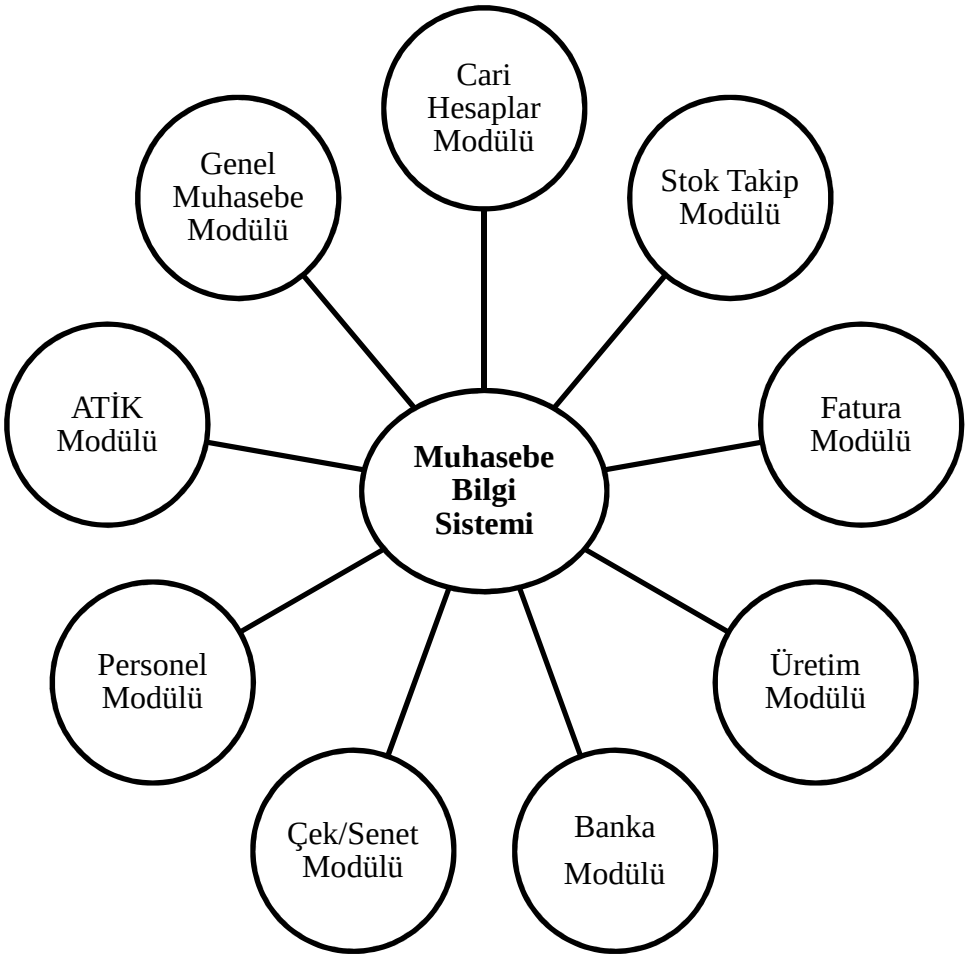
TDK'ya göre fişler, her birimde bağımsız bir yapıt ya da yazının kaynakçasal kimliği ve yer numarası bulunan evraktır (http://www.tdkterim.gov.tr/?kelime=fi%FE-&kategori=te-rim&hng=md). MBS'de ise fiş, bilgilerin sisteme girilmesini sağlayan ve çıktısı taraflarca imza altına alınan, ispat edici, objektif belgedir. Muhasebe fişleri, cari hesap fişi, fatura, irsaliye, çek / senet bordrosu fişlere örnek olarak gösterilebilir.

TDK'ya göre kartlar, üzerine bilgi ya da veri yazmak üzere kullanılan yazılıktır (http://www.tdkterim.gov.tr/?kelime=kart&kategori=terim&hng=md). MBS'de ise kartlar, fişlere girilen bilgilerin özelliklerine ve kullanıcı isteklerine göre sınıflandırılarak yazıldığı ve raporlamada kaynak olarak kullanıldığı veri depolama birimleridir. Stok kartı, muhasebe hesap kartı, cari hesap kartı, çek / senet kartı, personel kartı örnek olarak gösterilebilir.

MBS birçok alt sistemden oluşmaktadır. Modül de denilen bu sistemler; cari hesaplar modülü, stok takip modülü, fatura modülü, üretim modülü, sipariş modülü, banka modülü, çek / senet modülü, personel modülü, amortismana tabi iktisadi kıymet (ATİK) modülü ve genel muhasebe modülüdür.

MBS ile alt sistemleri arasındaki ilişkiler işletmelerin ihtiyaçlarına göre oluşturulmaktadır. Her alt sistem bir bütün olarak kullanılabildiği gibi, birbirinden bağımsız olarak ayrı ayrı da kullanılabilmektedir (Soylu 1988: 53). Şekil 2.4'te muhasebe bilgi sisteminin alt sistemleri (modülleri) gösterilmektedir.

Şekil 2.4- Muhasebe Bilgi Sistemleri ile Alt Sistemleri Arasındaki İlişki



2.4.6.1- Cari Hesaplar Modülü

Cari hesaplar modülü, alıcı ve satıcıların cari hesaplarının ve işlemlerinin muhasebe bilgi sisteminde takip edilmesini sağlayan modüldür. Cari hesaplar modülünün amacı, alıcı ve satıcılarla ilgili hesap durumlarını daha hızlı, doğru ve düzenli takip edebilmek ve alıcı borçlarının zamanında tahsil edilmesini sağlamaktır (Soylu 1988: 58). Alıcıların ve satıcıların vade analizlerinin yapılması, özel gün bilgilerinin (doğum günü, evlilik yıl dönümü vb.), kişisel tercihlerinin takip edilmesi ve kredibilitesinin çıkarılmasını sağlamaktadır. Özellikleri şunlardır;

- Çok sayıda alıcı ve satıcıyı ayrı ayrı takip etme olanağı sağlar.
- Şifreli kullanım ve yetki sınırlamasıyla bilgilerin güvenilirliğini sağlar.
- Bilgi girişi ve rapor alma işleminin hızlı yapılmasını sağlar.
- Alıcı ve satıcıların pazar ya da kişilik özelliklerine göre gruplanmasını sağlar.

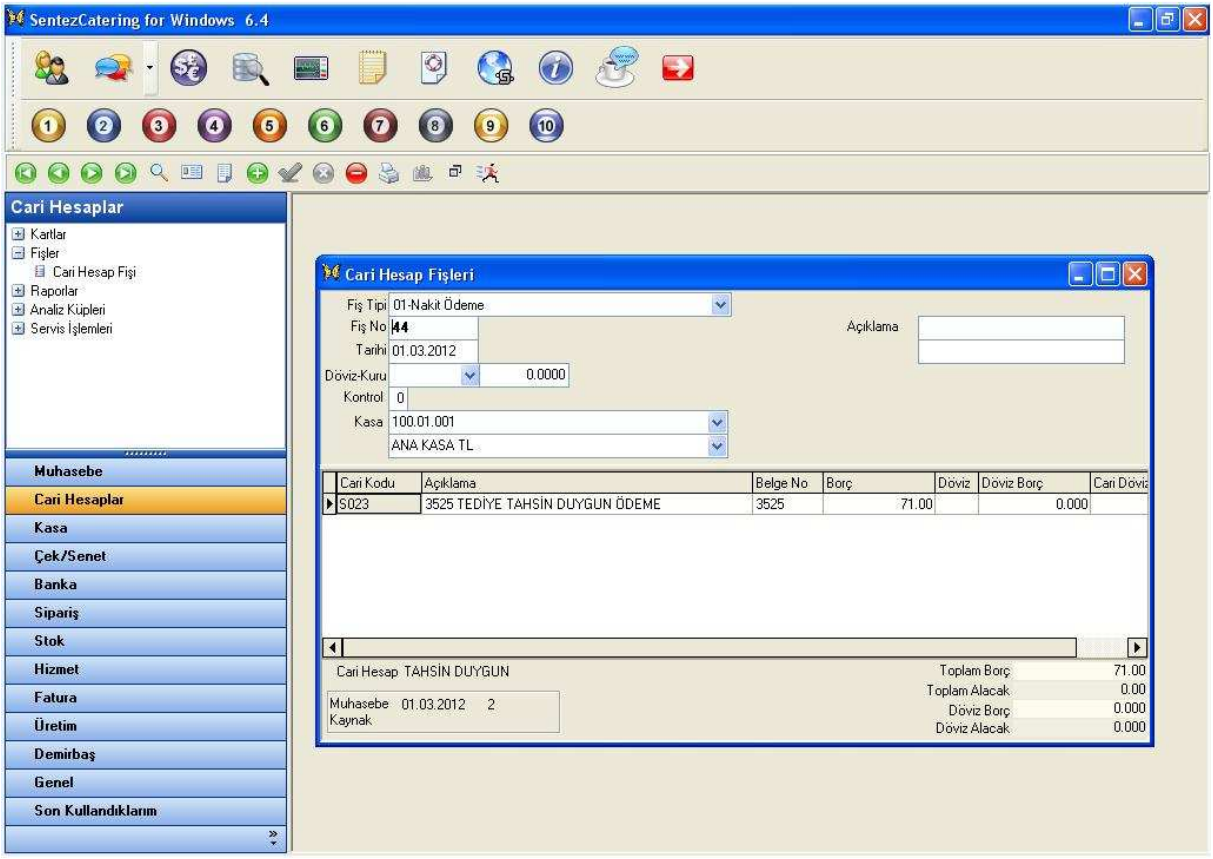
- Alıcı ve satıcılar için risk limitleri ayrı ayrı tanımlanabilir.
- Alıcı ve satıcılar için kullanıcının kontrolünde olmayan ürün fiyat tanımları yapılabilir.
- Alıcı ve satıcılara tanıtım ve bilgilendirme ile ilgili olarak hızlı ulaşımı sağlar.
- Alıcı ve satıcıların özel günlerinin takibini sağlar.
- Alıcıların geçmişe yönelik satın alma, ödeme ve ürün tercihleri analizi yapılabilir.

Cari Hesaplar Modülünde Kullanılan Fişler

İşletmenin alıcı ve satıcılara ilişkin borç ve alacak tahakkukları, tahsil ve tediye bilgilerinin girildiği fişlerdir. Nakit ödeme fişi (tediye fişi), nakit tahsilat fişi (tahsil fişi), virman fişi, borç dekontu fişi, alacak dekontu fişi ve diğer özel fişlerden (fatura fişi, banka fişi vb.) oluşmaktadır.

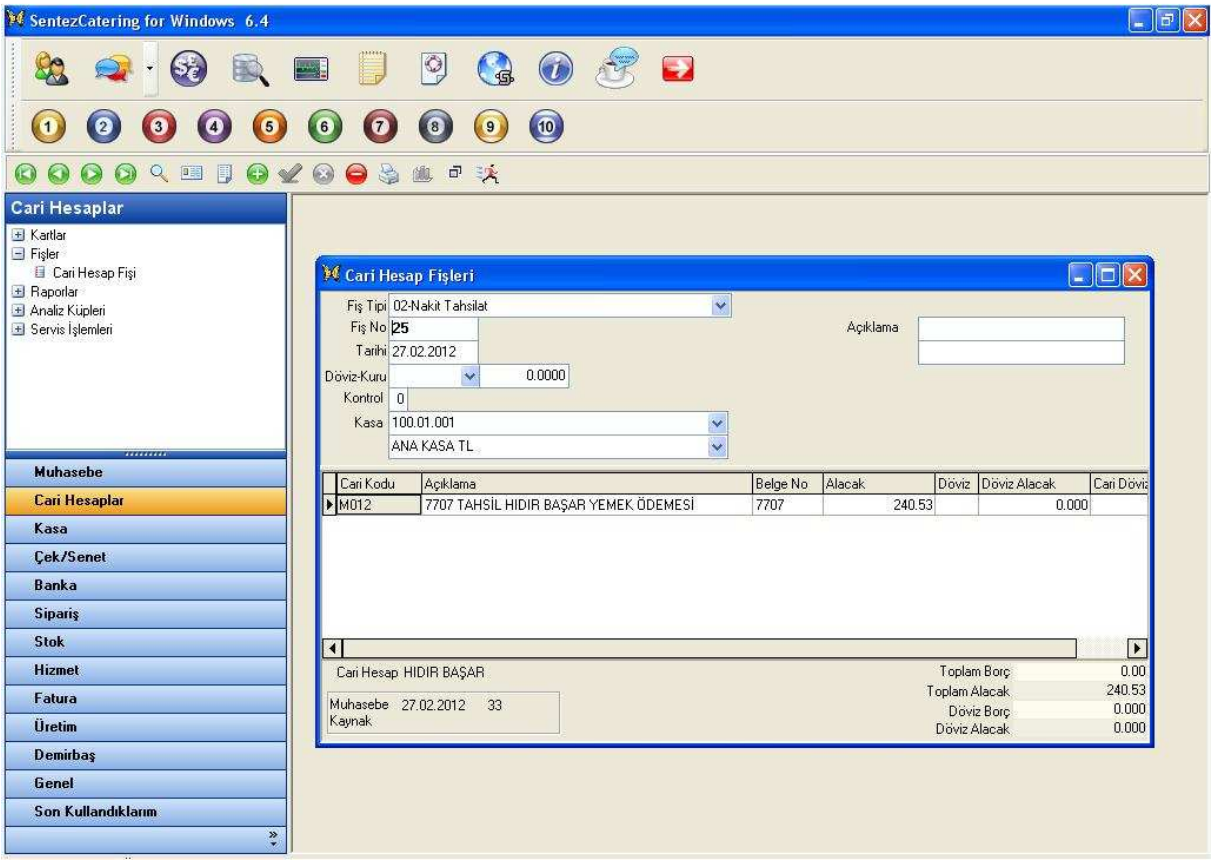
- **Nakit Ödeme Fişi (Tediye Fişi):** Satıcılara olan borçlar karşılığında ve avans olarak ödenen Türk Lirası (TL) ya da yabancı para üzerinden yapılan nakit ödemeler için kullanılır. Bu fişte asgari olarak; cari hesap kodu ve adı, tarih, fiş numarası, ödeme tutarı, ödemenin yapıldığı kasa kodu, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.5’te nakit ödeme fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.5- Nakit Ödeme Fişi Örneği



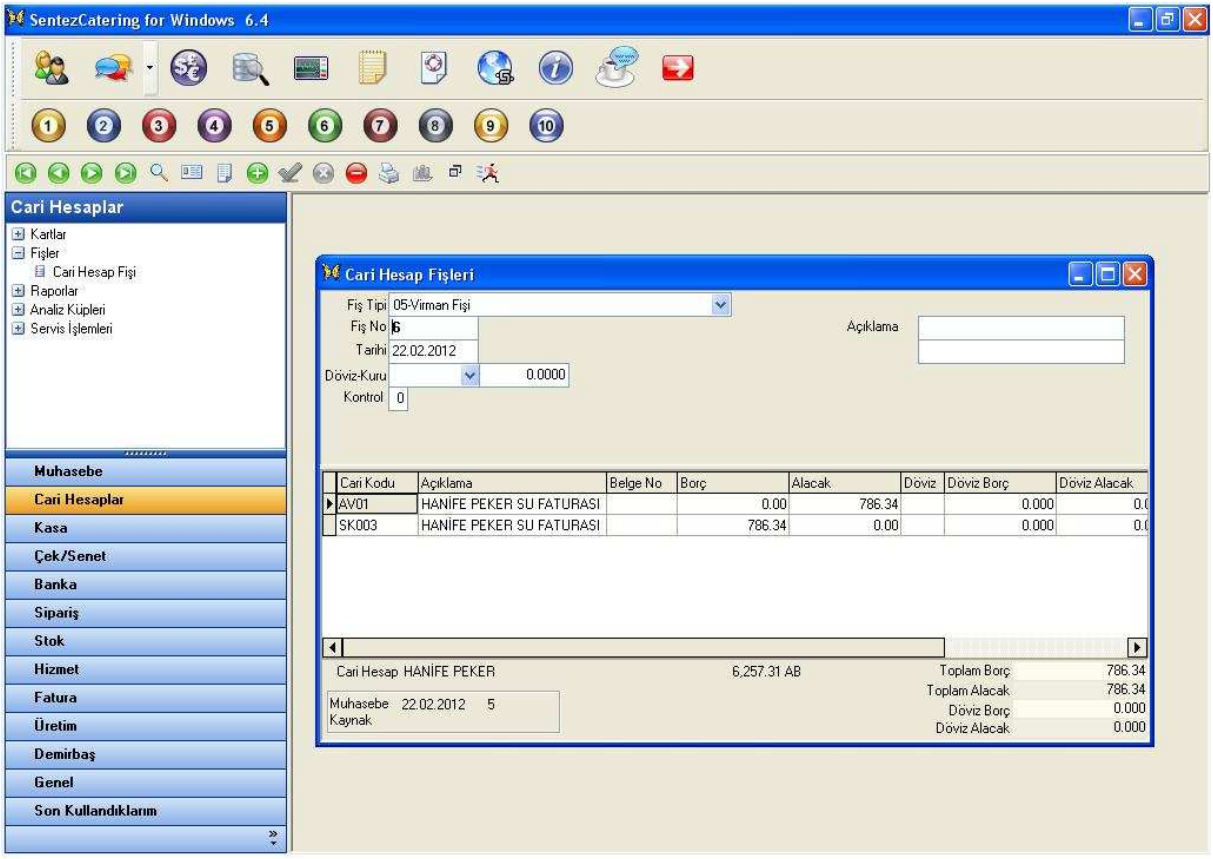
- **Nakit Tahsilat Fişi (Tahsil Fişi):** Alıcılardan olan alacaklar karşılığında ve avans olarak tahsil edilen TL ya da yabancı para üzerinden yapılan nakit tahsilatlar için kullanılır. Bu fişte asgari olarak; cari hesap kodu ve adı, tarih, fiş numarası, tahsilat tutarı, tahsilatın yapıldığı kasa kodu, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.6'da nakit tahsilat fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.6- Nakit Tahsilat Fişi Örneği



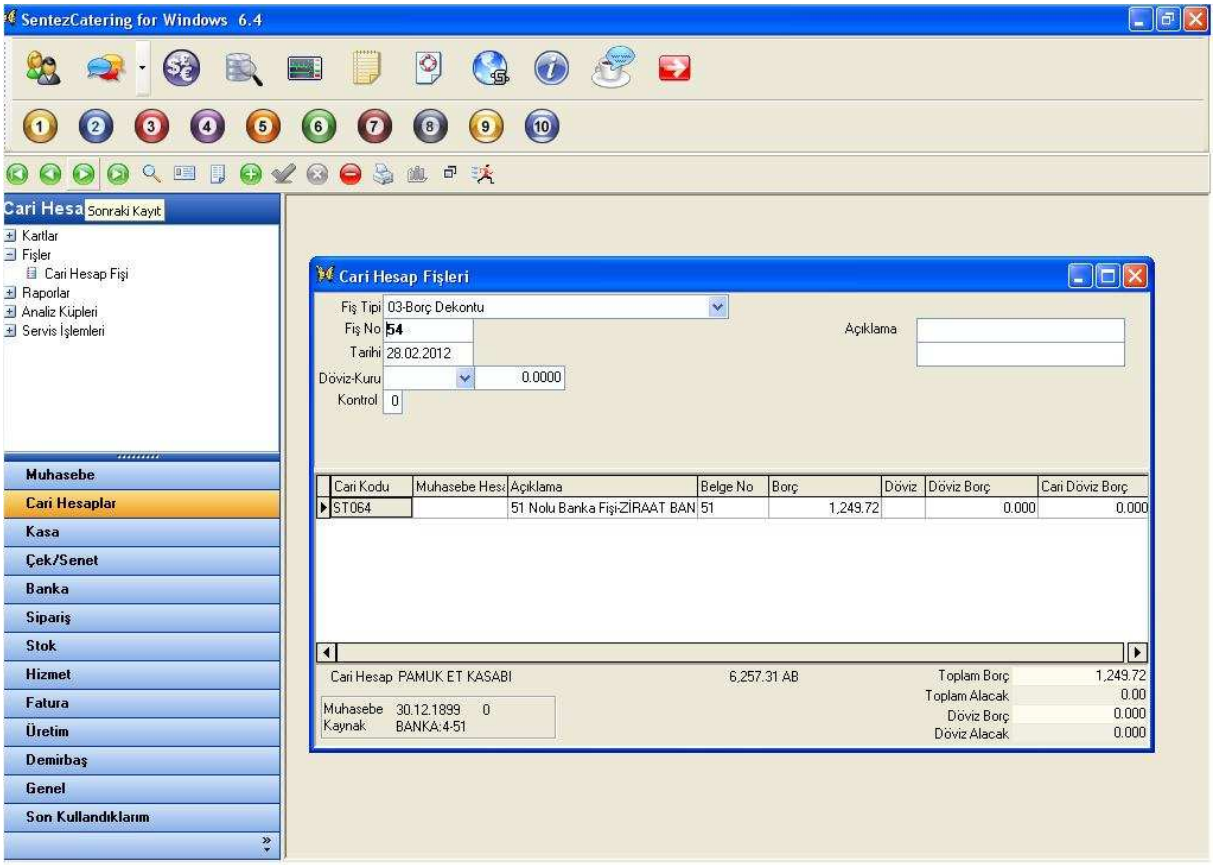
- **Virman Fişi:** Bir cari hesaptan başka bir cari hesaba borç veya alacak tutarı aktarımı için kullanılan fiştir. Bu fişte asgari olarak; borçlu cari hesap kodu ve adı, alacaklı cari hesap kodu ve adı, tarih, fiş numarası, mahsup tutarı, açıklama, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.7'de virman fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.7- Virman Fişi Örneği



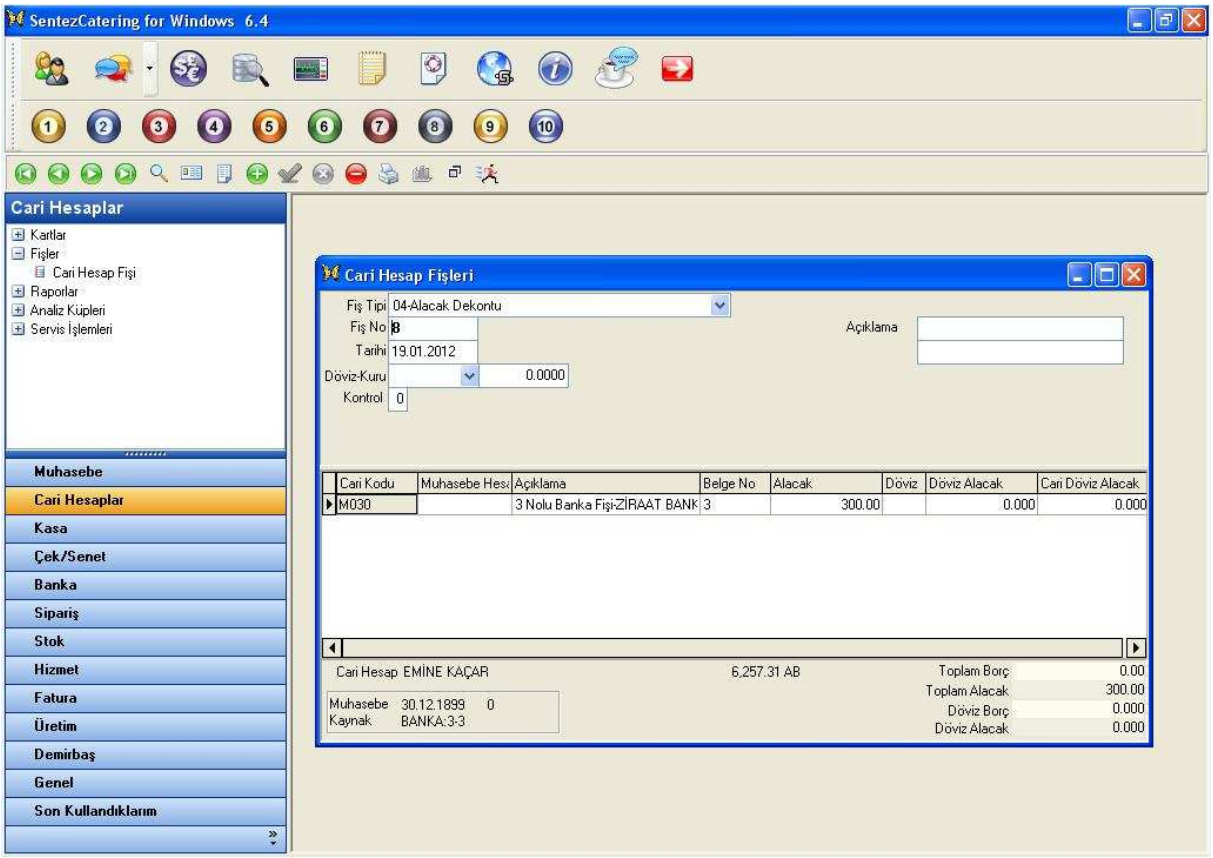
- **Borç Dekontu Fişi:** Cari hesap kartlarının borçlandırılması karşılığında farklı modül kartlarının alacaklandırılması işleminde kullanılır. Bu fiş etkin olarak yılsonu devir işlemlerinde cari hesap açılış fişi olarak kullanılmaktadır. Farklı MBS yazılımlarında genel amaçlı cari fiş olarak ta adlandırılır. Bu fişte asgari olarak; cari hesap kodu ve adı, tarih, fiş numarası, fiş tutarı, farklı modül kartı kodu ve adı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.8'de borç dekontu fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.8- Borç Dekontu Fişi Örneği



- **Alacak Dekontu Fişi:** Cari hesap kartlarının alacaklandırılması karşılığında farklı modül kartlarının borçlandırılması işleminde kullanılır. Bu fiş etkin olarak yılsonu devir işlemlerinde cari hesap açılış fişi olarak kullanılmaktadır. Farklı MBS yazılımlarında genel amaçlı cari fiş olarak ta adlandırılır. Bu fişte asgari olarak; cari hesap kodu ve adı, tarih, fiş numarası, fiş tutarı, farklı modül kartı kodu ve adı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.9'da alacak dekontu fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.9- Alacak Dekontu Fişi Örneği



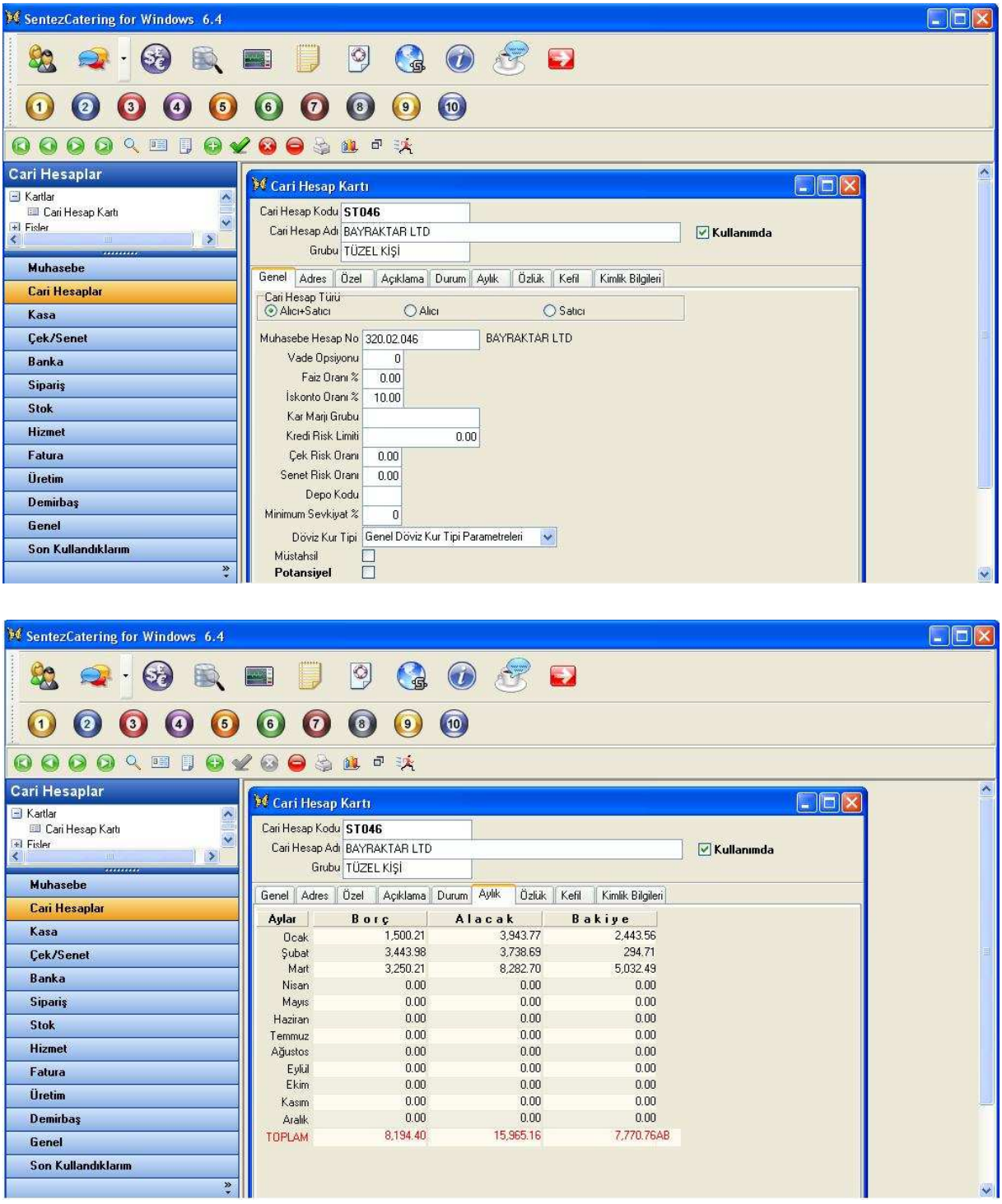
- **Diğer Özel Fişler:** Farklı modüllerden entegrasyon için kullanılan ve MBS yazılımının özelliğine göre değişen fişlerdir. Fatura fişi, banka fişi, çek /senet fişi ve benzerlerinden oluşmaktadır.

Cari Hesaplar Modülünde Kullanılan Kartlar

Cari hesap modülünde fişler aracılığıyla girilen bilgilerin her cari hesap için ayrı ayrı takip edildiği kartlardır. Cari hesap kartından oluşmaktadır.

- **Cari Hesap Kartı:** İşletmenin alıcı ve satıcı bilgilerinin takip edildiği ve raporlandığı kartlardır. Bu kartta asgari olarak; cari hesap kodu ve adı, grup kodu ve adı, cari hesabın bağlı olduğu muhasebe hesap kodu, cari hesap tipi (müşteri, satıcı, müstahsil vb.), vade opsiyonu, faiz oranı, ıskonto oranı, kredi risk limiti, çek / senet risk limiti, fiyat, adres, ilgili kişi, vergi dairesi, vergi numarası, kullanıcının isteğine bağlı olan diğer bilgiler bulunmaktadır. Şekil 2.10'da cari hesap kartı örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.10- Cari Hesap Kartı Örneği



2.4.6.2- Stok Takip Modülü

Stok takip modülünde; mamul, yarı mamul ve hammadde stoklarının tanımlamaları ve stoklara ilişkin tüm giriş/çıkış irsaliyeleri, sayım işlemleri ve ambarlar arası stok transferi gibi stok hareketleri yapılmaktadır (www.sentez.com/upload/Books/SenExcellen-

/content/giris.-htm). Bu modülün amacı, stoklarla ilgili miktar ve fiyatların kart ve hareket bazında hızlı bir şekilde takip edilmesini sağlamaktır (Soylu 1988: 57). Özellikleri şunlardır;

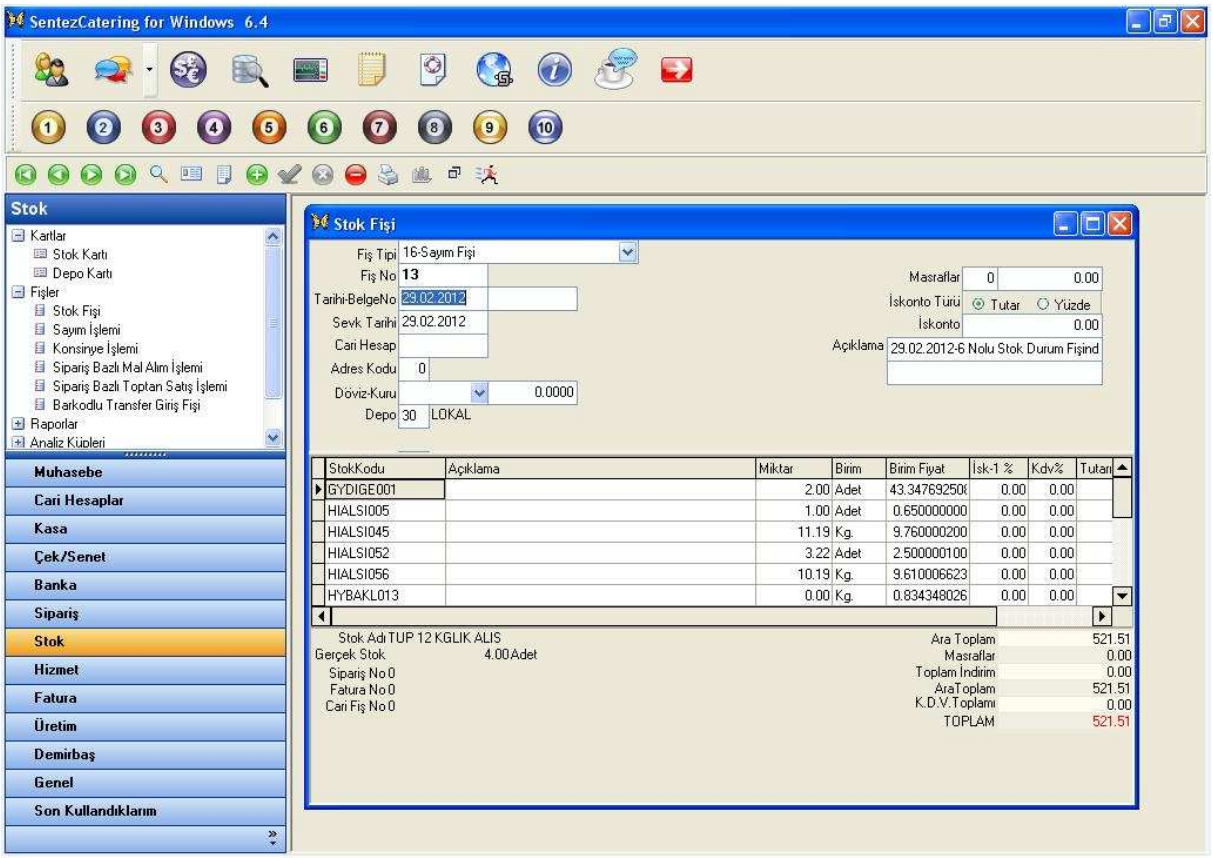
- İşletmenin çok sayıda olan stokları bağımsız olarak takip edilebilir.
- Stok kartı giriş ve çıkışları hızlı ve kontrollü bir şekilde yapılabilir.
- Stok maliyetleri ve karlılık analizleri kolayca yapılabilir.
- Her seviyede stok raporları alınabilir.

Stok Takip Modülünde Kullanılan Fişler

Stoklara ilişkin giriş-çıkış irsaliyelerinin işlendiği, depolar arası stok transferi, sayım gibi işlemlerin yapıldığı fişlerdir. Sayım fişi, sarf fişi, fire fişi, ambar fişi, giriş irsaliye fişi ve çıkış irsaliye fişinden oluşmaktadır.

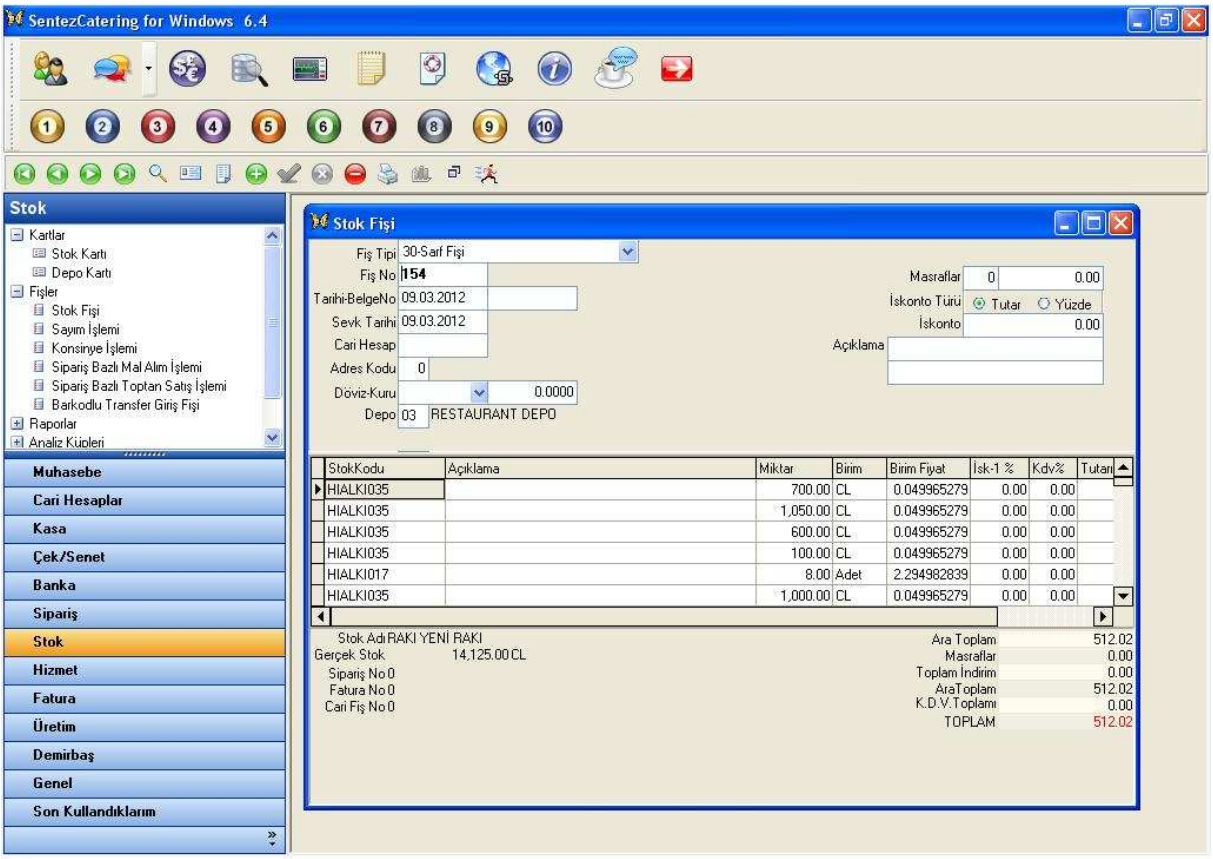
- **Sayım Fişi:** İşletmede stok envanteri sonucunda fiili olarak bulunduğu halde MBS ve stok kayıtlarında eksik olan ya da bulunmayan stokların eklenmesi için ve yılsonu devir işlemlerinde açılış işlemi için kullanılan fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı,depo kodu, sevk tarihi, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.11’de sayım fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.11- Sayım Fişi Örneği



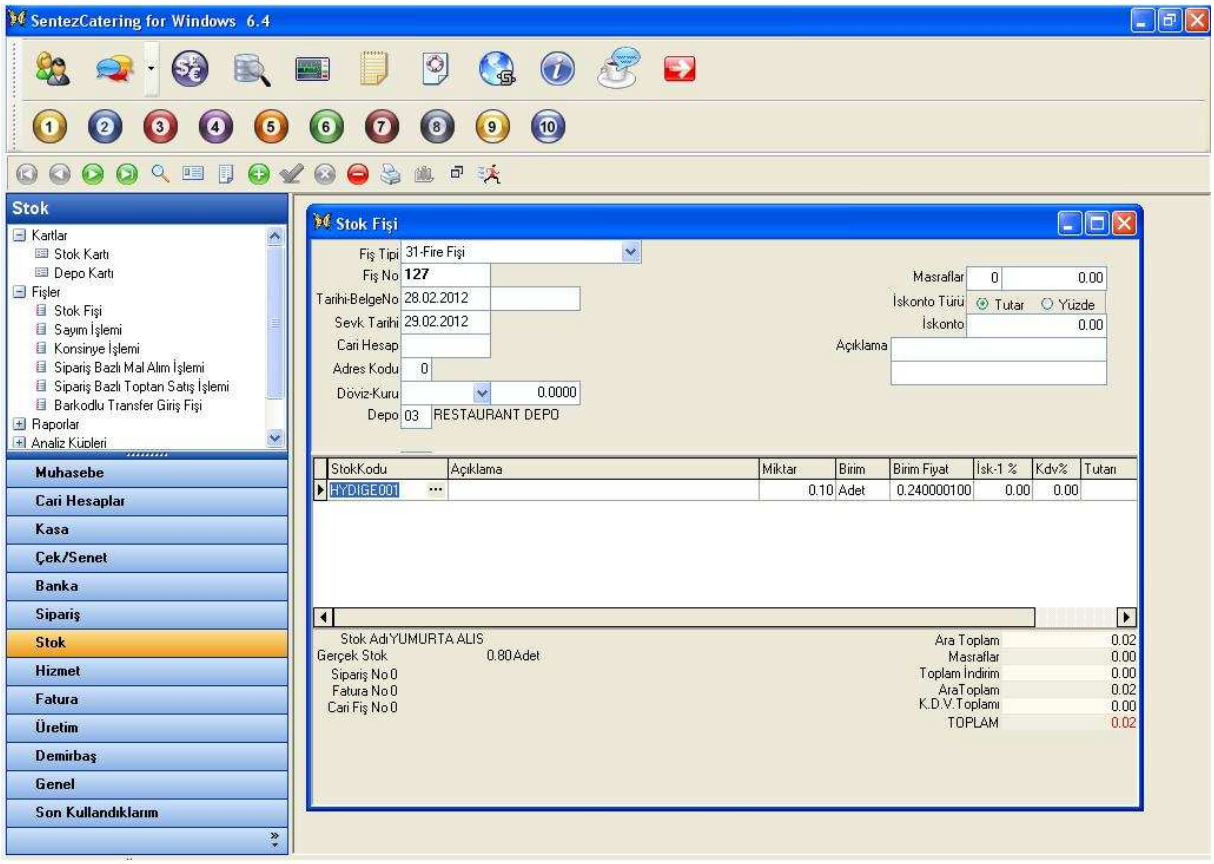
- **Sarf Fişi:** İşletmede stok envanteri sonucunda fiili olarak bulunmadığı halde MBS ve stok kayıtlarında bulunan stokların sarf edilmesi için kullanılan fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı, depo kodu, sevk tarihi, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.12'de sarf fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.12- Sarf Fişi Örneği



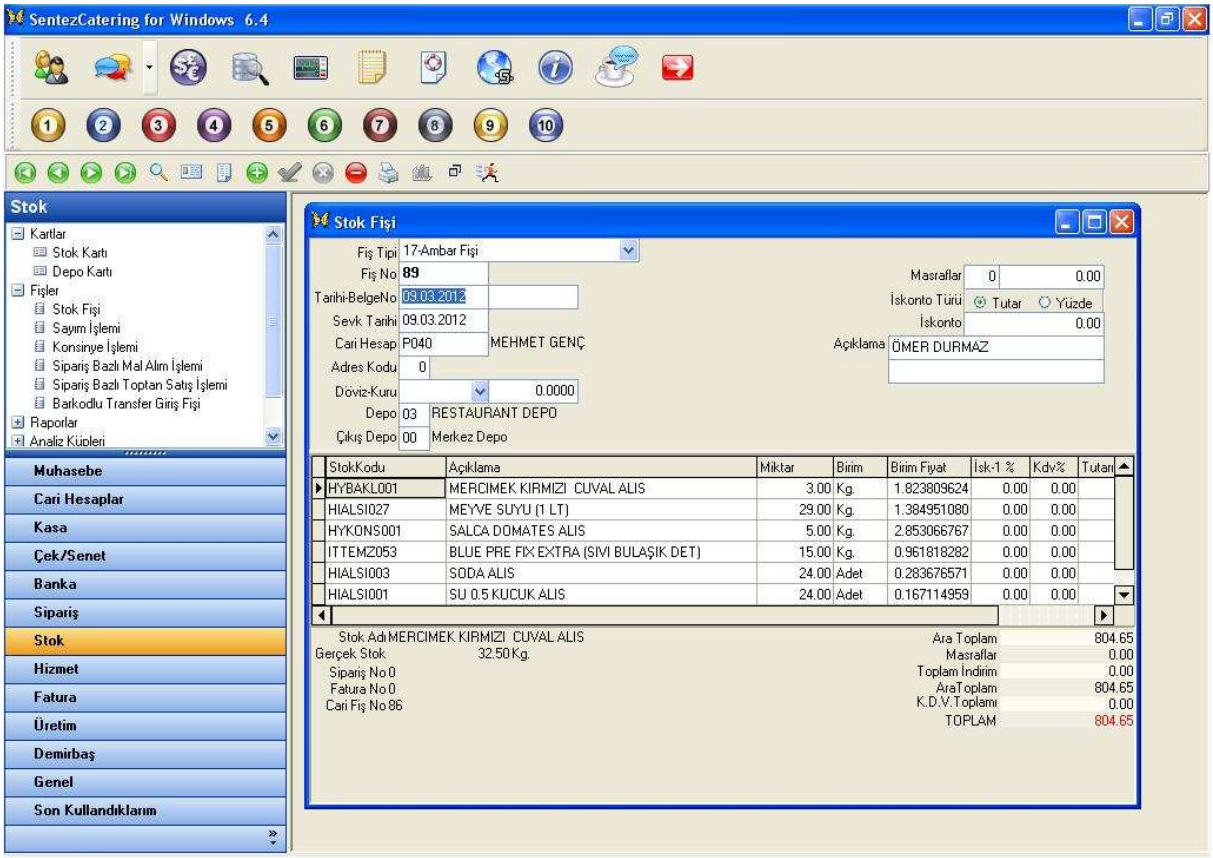
- **Fire Fişi:** İşletmede kullanılan stoklarda fiziki, biyolojik veya kimyasal özelliklerinden dolayı oluşan firelerin işlendiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı, depo kodu, sevk tarihi, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.13'te fire fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.13- Fire Fişi Örneği



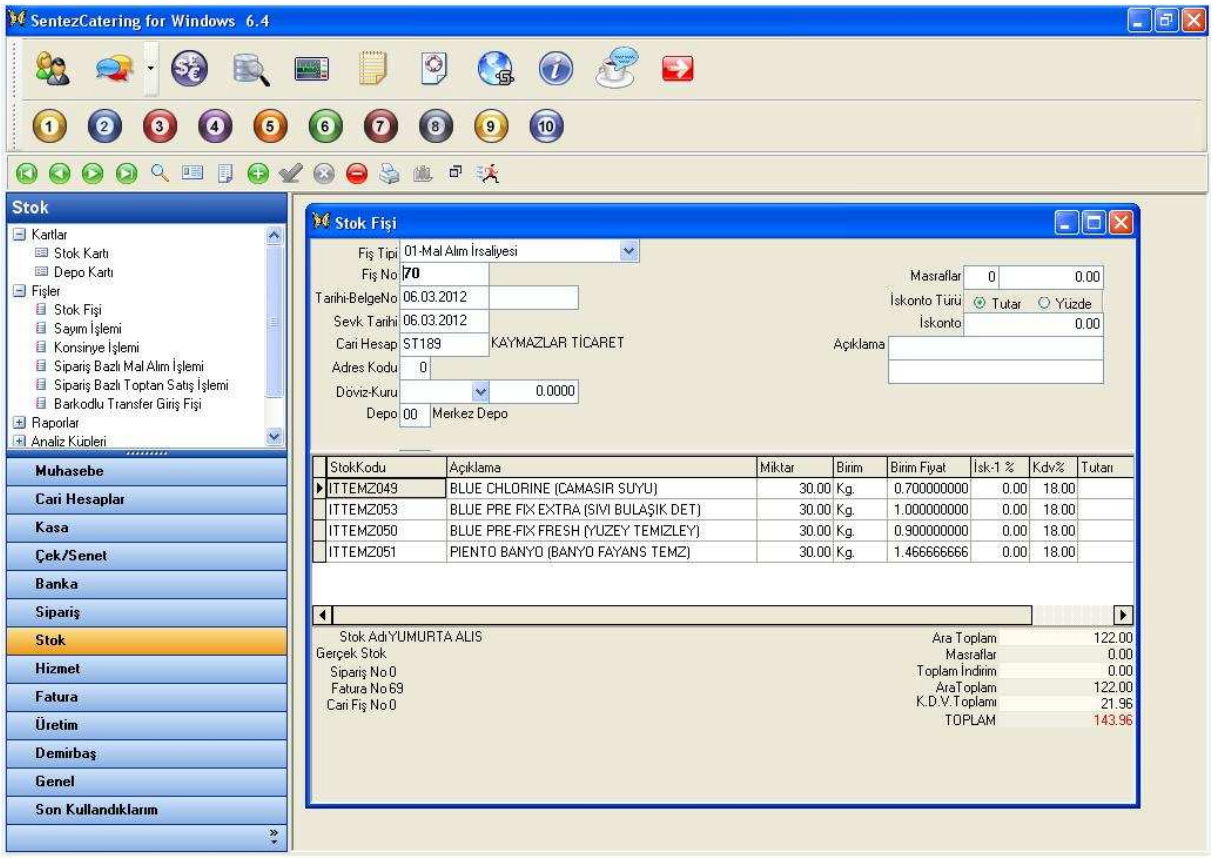
- **Ambar Fişi:** İşletmelerde stokların depolar arasında transfer işlemlerini gerçekleştiren fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı, giriş depo kodu, çıkış depo kodu, sevk tarihi, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.14'te ambar fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.14- Ambar Fişi Örneği



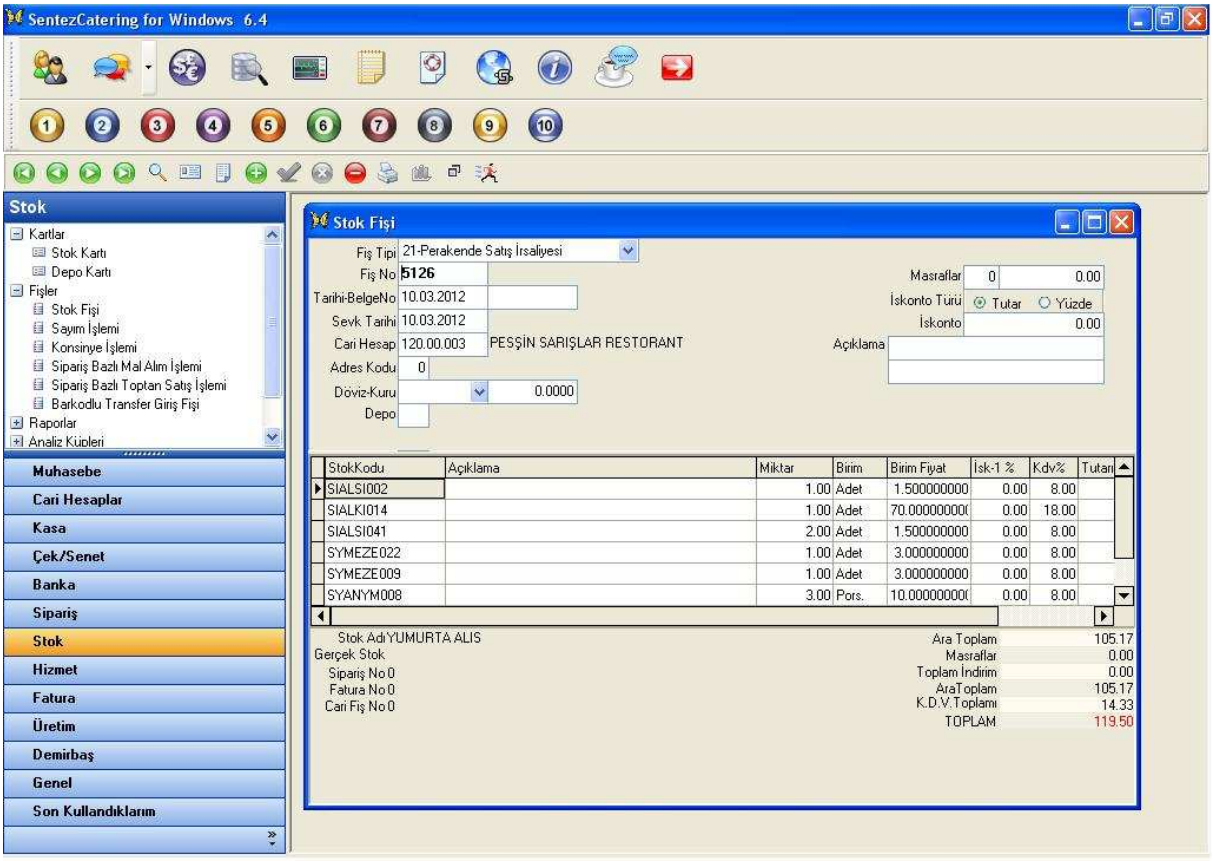
- **Giriş İrsaliye Fişi:** İşletmelere işletme dışından satın alma ya da iade yöntemi ile giren stokların işlendiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı, depo kodu, sevk tarihi, döviz cinsi, döviz kuru, alış faturası numarası bulunmaktadır. Şekil 2.15'te giriş irsaliye fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.15- Giriş İrsaliye Fişi Örneği



- **Çıkış İrsaliye Fişi:** İşletmelere satılan ya da iade edilen stokların işlendiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı, depo kodu, sevk tarihi, döviz cinsi, döviz kuru, satış faturası numarası bulunmaktadır. Şekil 2.16'da çıkış irsaliye fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.16- Çıkış İrsaliye Fişi Örneği

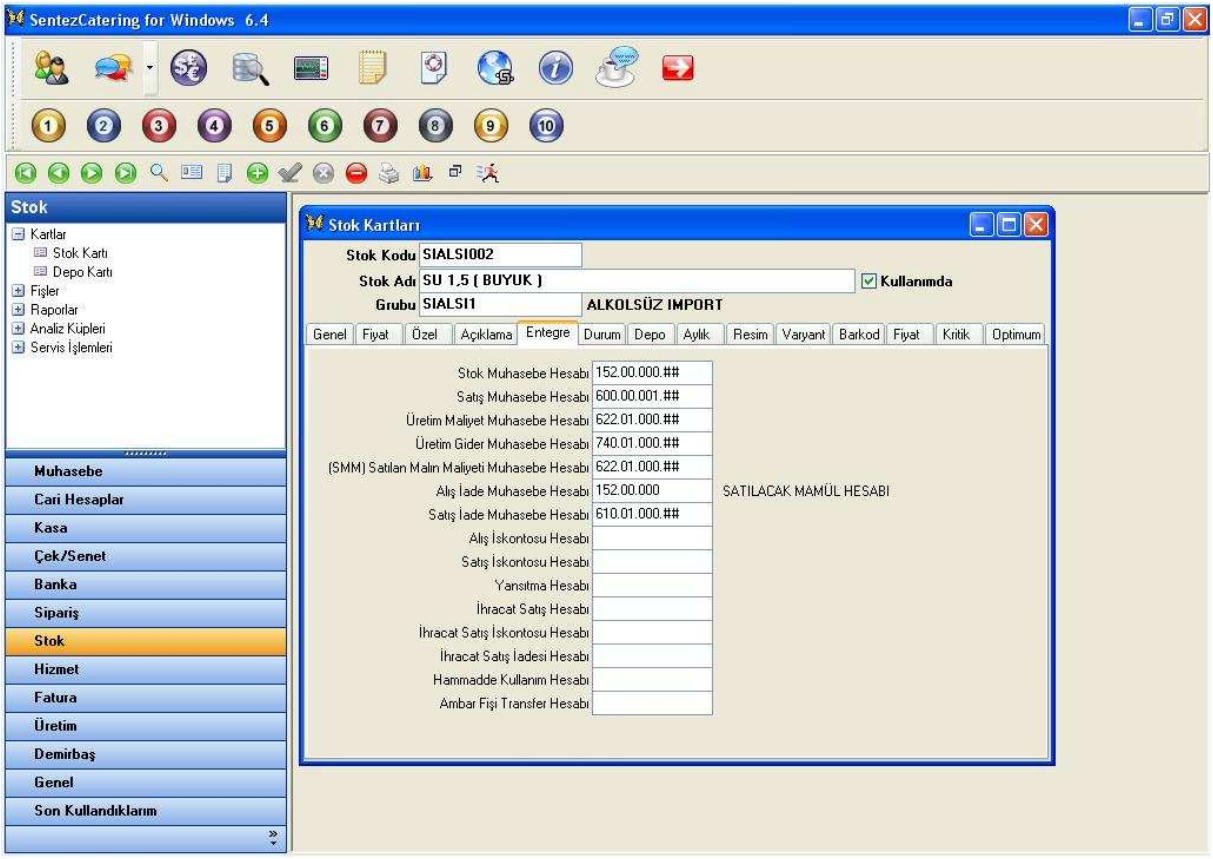


Stok Takip Modülünde Kullanılan Kartlar

Takibi yapılan stoklar ve depolar için gerekli tanımlamaların yapıldığı kartlardır. Stok kartı, stok grup kartı ve depo kartından oluşmaktadır.

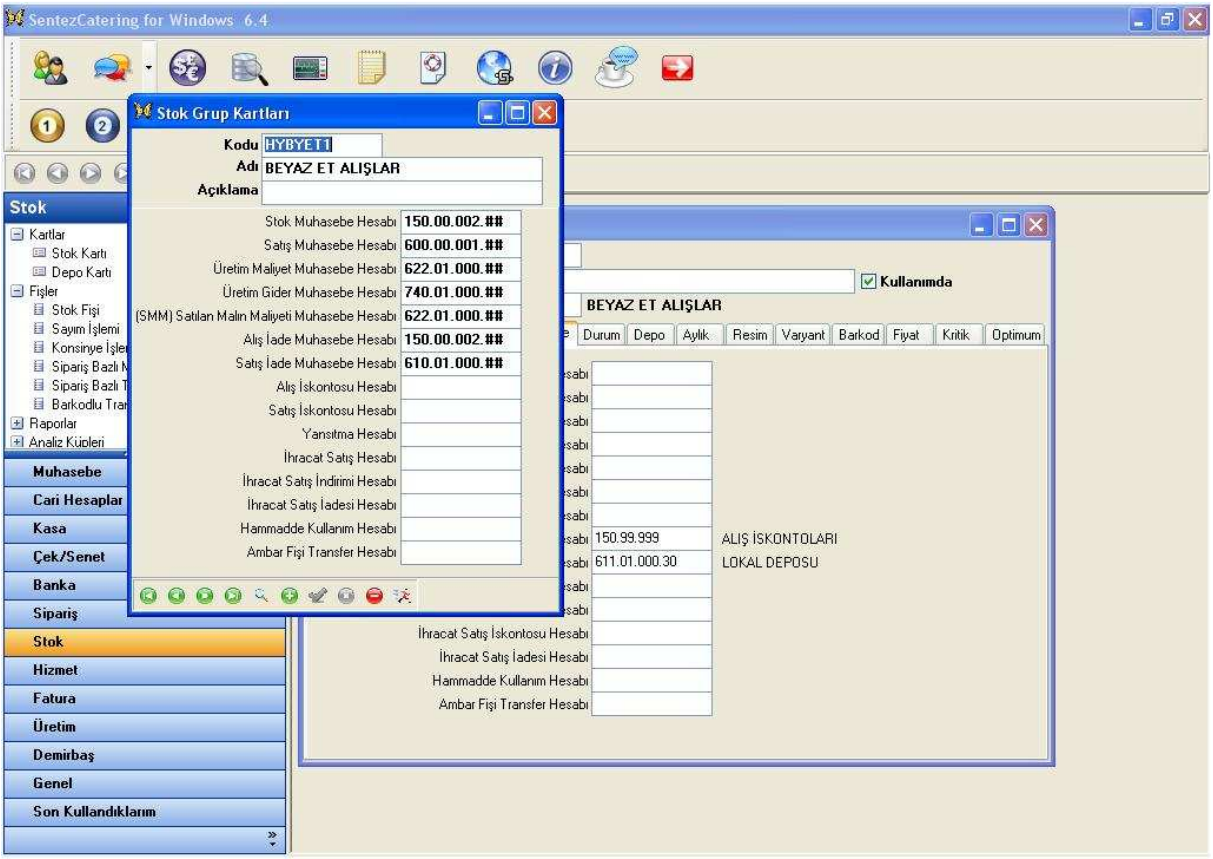
- **Stok Kartı:** İşletmede stok fişleri aracılığıyla yapılan bilgi girişlerinin her stok için ayrı ayrı takip edildiği ve raporlara kaynak oluşturan karttır. Bu kartta asgari olarak; stok kodu ve adı, grubu, depodaki yeri, barkodu, birimi, KDV oranı, kritik stok miktarı, optimum stok miktarı, alış ıskontosu, satış ıskontosu, fiyatı, muhasebe entegrasyon hesap kodları, stokun resmi bulunmaktadır. Şekil 2.17'de stok kartı örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.17- Stok Kartı Örneği



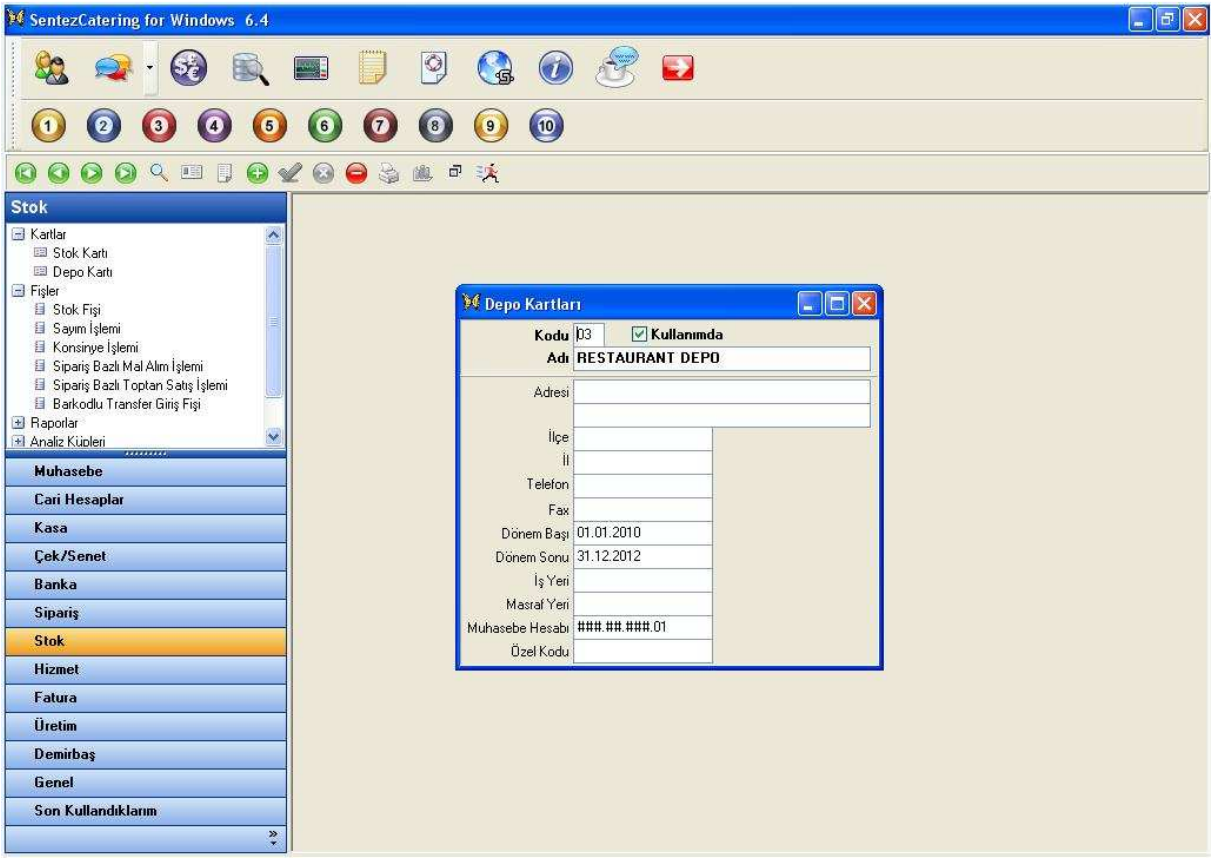
- **Stok Grup Kartı:** İşletmedeki stokları gruplarına göre muhasebeye entegre etmeyi sağlayan ve gruplarına göre raporlar almayı sağlayan karttır. Bu kartta asgari olarak; grup kodu ve adı, açıklaması, muhasebe entegrasyon hesap kodları bulunmaktadır. Şekil 2.18'de stok grup kartı örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.18- Stok Grup Kartı Örneği



- **Depo Kartı:** İşletmede bulunan depoların envanter için takip edildiği kartlardır. Bu kartta asgari olarak; depo kodu ve adı, muhasebe bağlantı hesap kodları maskesi, depo kullanım başlangıç ve bitiş tarihi bulunmaktadır. Şekil 2.19'da depo kartı örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.19- Depo Kartı Örneği



2.4.6.3- Fatura Modülü

İşletmenin satın aldığı ve sattığı mal ve hizmetlerin faturalaştırıldığı modüldür Bu modülde kart bulunmayıp cari hesap ve stok modülündeki kartlar kullanılmaktadır. Özellikleri şunlardır;

- İşletmenin satın alma ve satış işlemlerinde hızlı ve hatasız faturalaştırmayı sağlar.
- Önceden düzenlenmiş faturaya daha hızlı ulaşılmasını sağlar.

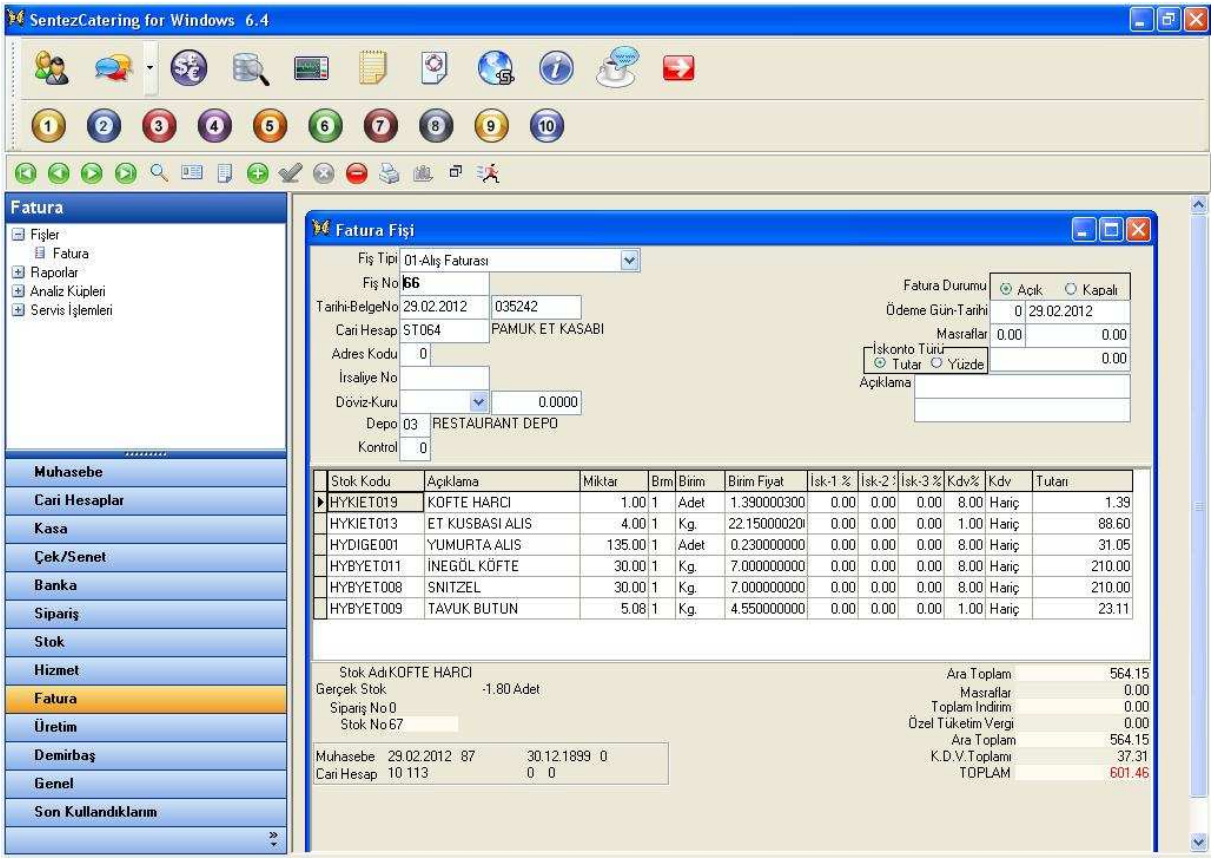
Fatura Modülünde Kullanılan Fişler

Mal ve hizmet alım satımının faturalaştırıldığı fişlerdir. Satın alma fatura fişi, satış fatura fişi ve diğer fatura fişlerinden (serbest meslek makbuzu, müstahsil makbuzu vb.) oluşmaktadır.

- **Satın Alma Fatura Fişi:** İşletmenin satıcılardan satın aldığı mal ve hizmetlerin faturalaştırıldığı fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, belge numarası, tarih, stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı, KDV oranı, depo kodu, sevk tarihi,

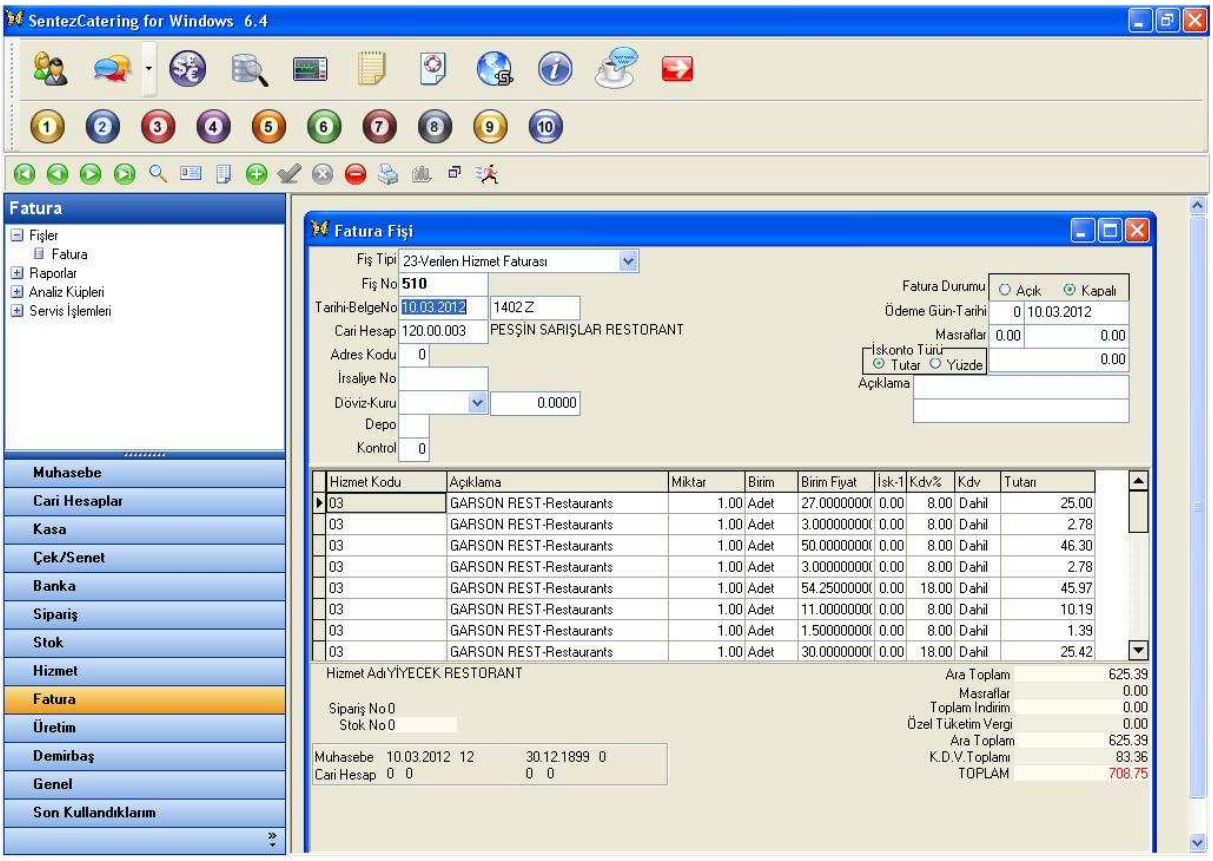
sevk irsaliyesi numarası, açık/kapalı seçeneği, döviz cinsi, döviz kuru, bulunmaktadır. Şekil 2.20'de satın alma fatura fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.20- Satın Alma Fatura Fişi Örneği



- **Satış Fatura Fişi:** İşletmenin alıcılara sattığı mal ve hizmetlerin faturalaştırıldığı fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, belge numarası, tarih, stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı, KDV oranı, depo kodu, sevk tarihi, sevk irsaliyesi numarası, açık/kapalı seçeneği, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.21'de satış fatura fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.21- Satış Fatura Fişi Örneği



- **Diğer Fatura Fişleri:** Bu fişler; satın alma ve satış fatura fişlerinin iade fatura fişleri, vade farkı fatura fişleri, serbest meslek makbuzu fişleri, müstahsil fatura fişleri, proforma fatura fişleri vb. den oluşur. Bu fişlerin tümünde asgari olarak diğer fatura fişlerinde bulunan bölümler ve sekmeler bulunmaktadır.

2.4.6.4- Üretim Modülü

İşletmenin belirlediği reçetelere göre mamul, yarı mamul ve hizmet üretimi yaparak üretim sürecine katılan hammaddelerin tüketilmesine ilişkin sarf ve fire fişlerini oluşturan, bunun karşılığında üretimi yapılan mamulün, yarı mamulün veya hizmetin sayım fişi oluşturarak üretim miktarı kadar artırılmasını sağlayan modüldür. Özellikleri şunlardır;

- Üretim işleminin doğru ve hızlı yapılmasını sağlar.
- Üretim sürecine katılan hammaddelerin doğru ve zamanın da sarf edilmesini sağlar.
- Standart maliyet yöntemi uygulamasında standartlarla fiili maliyet arasında oluşan fark doğru ve hızlı tespit edilebilir.
- Birim maliyetler doğru ve hızlı tespit edilebilir.

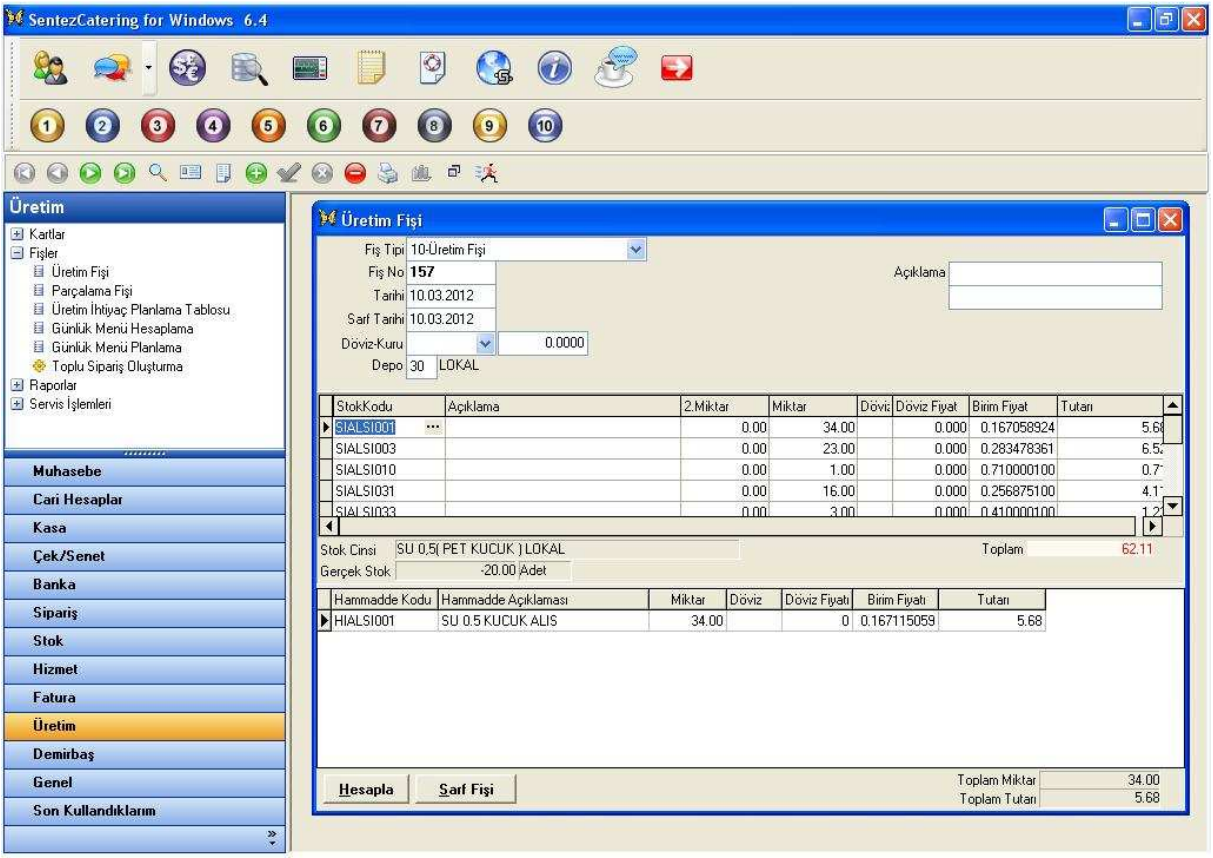
- Üretime bağlı muhasebe kayıtları doğru ve hızlı oluşturulabilir.

Üretim Modülünde Kullanılan Fişler

Mamul, yarı mamul ve hizmet üretimini gerçekleştiren fişlerdir. Üretim fişi ve toplu üretim fişinden oluşmaktadır.

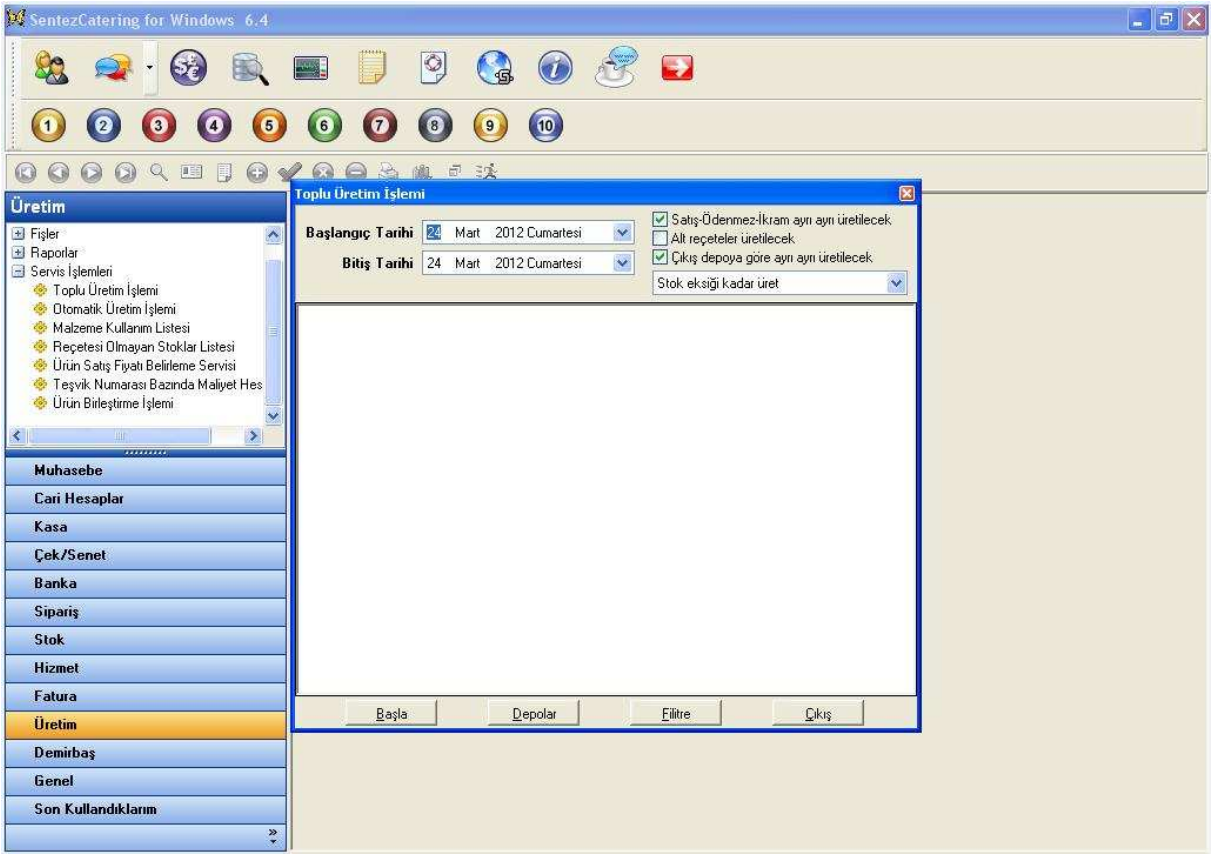
- **Üretim Fişi:** Mamul reçete kartlarında belirlenmiş kurallara göre mamul, yarı mamul ve hizmetlerin üretimini yaparak üretim miktarı kadar artırırken, üretim sürecine katılan hammaddelerin tüketilmesini sağlayan fiştir. Bu fiş, üretimin birim maliyetinin ve toplam üretim maliyetinin belirlenmesini sağlar. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, belge numarası, tarih, ürün stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı, depo kodu, hammadde stok kodu adı, döviz cinsi, döviz kuru, bulunmaktadır. Şekil 2.22'de üretim fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.22- Üretim Fişi Örneği



- **Toplu Üretim Fişi:** Mamul reçete kartlarında belirlenmiş kurallara göre mamul, yarı mamul ve hizmetlerin satış miktarı kadar ya da stok eksiği kadar üretimi yaparak üretim miktarı kadar artırırken, üretim sürecine katılan hammaddelerin tüketilmesini sağlayan fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, belge numarası, tarih, ürün stok kodu ve adı, miktarı, birimi, birim fiyatı, depo kodu, hammadde stok kodu adı, döviz cinsi, döviz kuru, bulunmaktadır. Şekil 2.23'de toplu üretim fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.23- Toplu Üretim Fişi Örneği



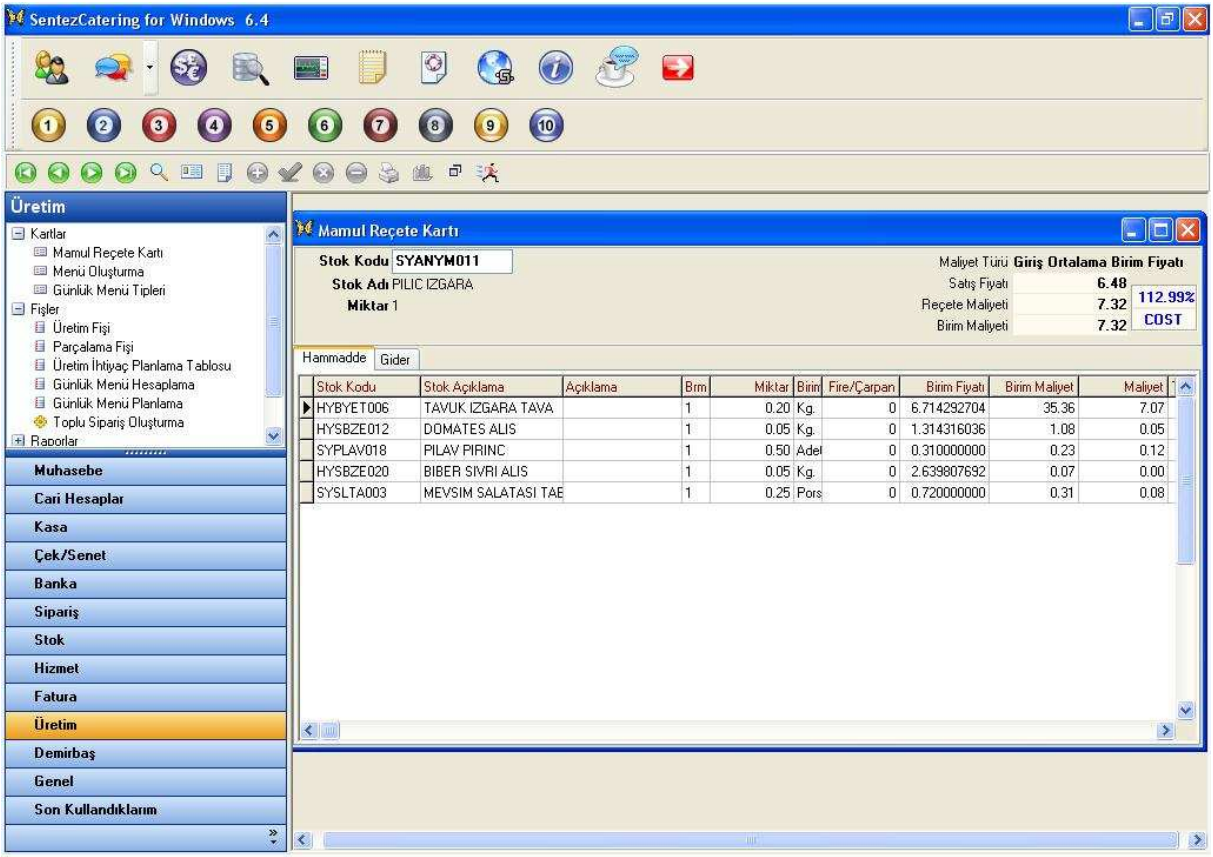
Üretim Modülünde Kullanılan Kartlar

Mamul, yarı mamul ve hizmetlerin üretim sürecinin izlendiği kartlardır. Mamul reçete kartından oluşmaktadır.

- **Mamul Reçete Kartı:** Bu kart işletmede üretilecek mamul, yarı mamul veya hizmetlerin üretim sürecinde hangi hammaddenin hangi miktarda tüketileceğinin, birim maliyet fiyatının, bu üretimde ortak giderlerin ne kadarının paylaşıldığının belirlendiği karttır. Bu kartta asgari olarak; reçete kartının ait olduğu mamul, yarı

mamul veya hizmetin stok kodu ve adı, reçetenin kaç birimlik belirlendiği, üretim sürecine katılacak stokların kodları, adları, birimleri, tüketim miktarları, birim fiyatları, reçetenin toplam ve birim maliyeti, maliyet oranı bulunmaktadır. Şekil 2.24'te mamul reçete kartı örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.24- Mamul Reçete Kartı Örneği



2.4.6.5- Banka Modülü

Bu modül işletmenin mevduatının ve kredilerinin bulunduğu banka hesaplarına ilişkin işlemlerin takip edildiği modüldür. Çek / senet ve cari hesap modülü ile bağlantılı çalışmaktadır. Özellikleri şunlardır;

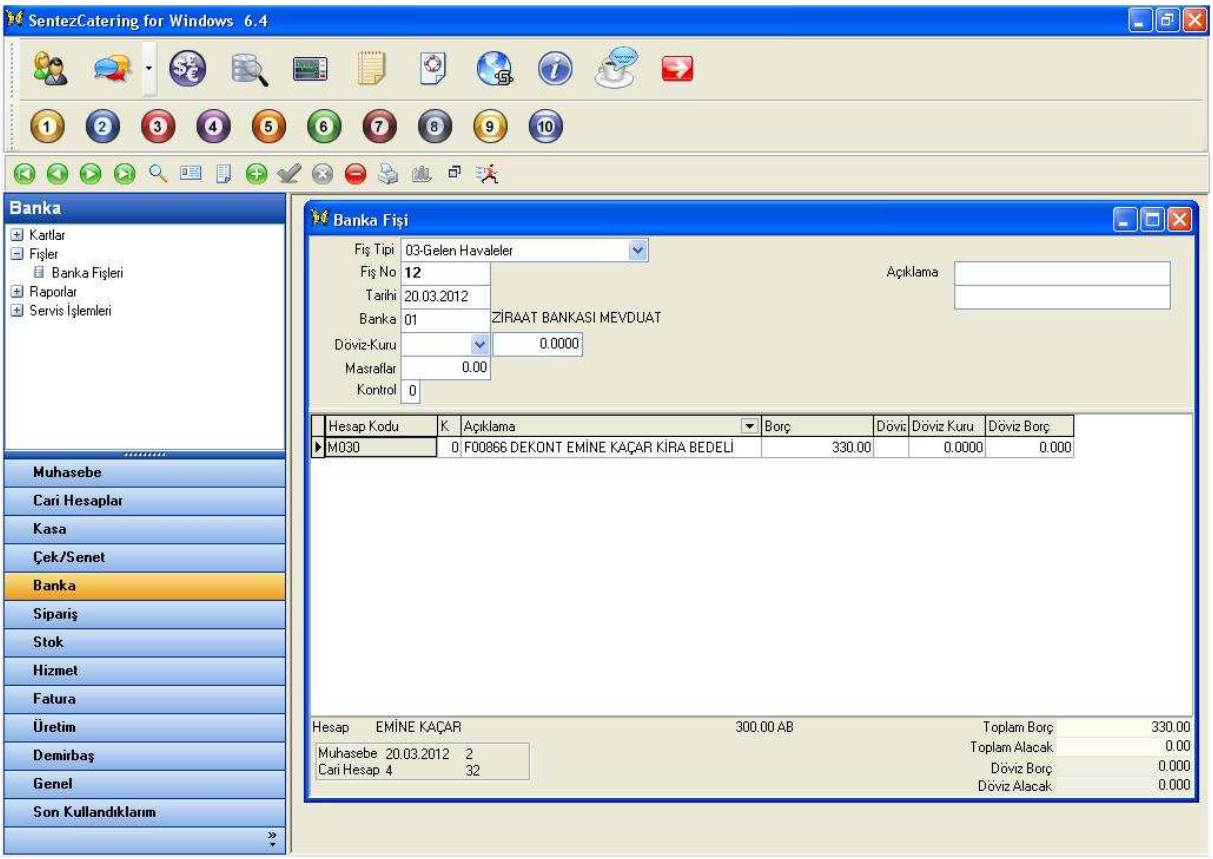
- Bankalarla ilgili bakiye ve ekstrelerin doğru ve zamanında takibini sağlar.
- Hesaplara göre ayrı ayrı raporlar alabilmeyi ve analiz yapılmasını sağlar.
- Çek / senet ödemeleri ve tahsilatlarının raporlama ve analizini sağlar.
- Banka masraflarının rapor ve analizini sağlar.
- Gelen ve gönderilen para transferlerinin cari hesaba göre dağılımını sağlar.

Banka Modülünde Kullanılan Fişler

İşletmenin banka hesaplarında gerçekleşen işlemlerin takip edildiği fişlerdir. Gelen havale fişi, gönderilen havale fişi, banka virman fişi ve banka işlem fişinden oluşmaktadır.

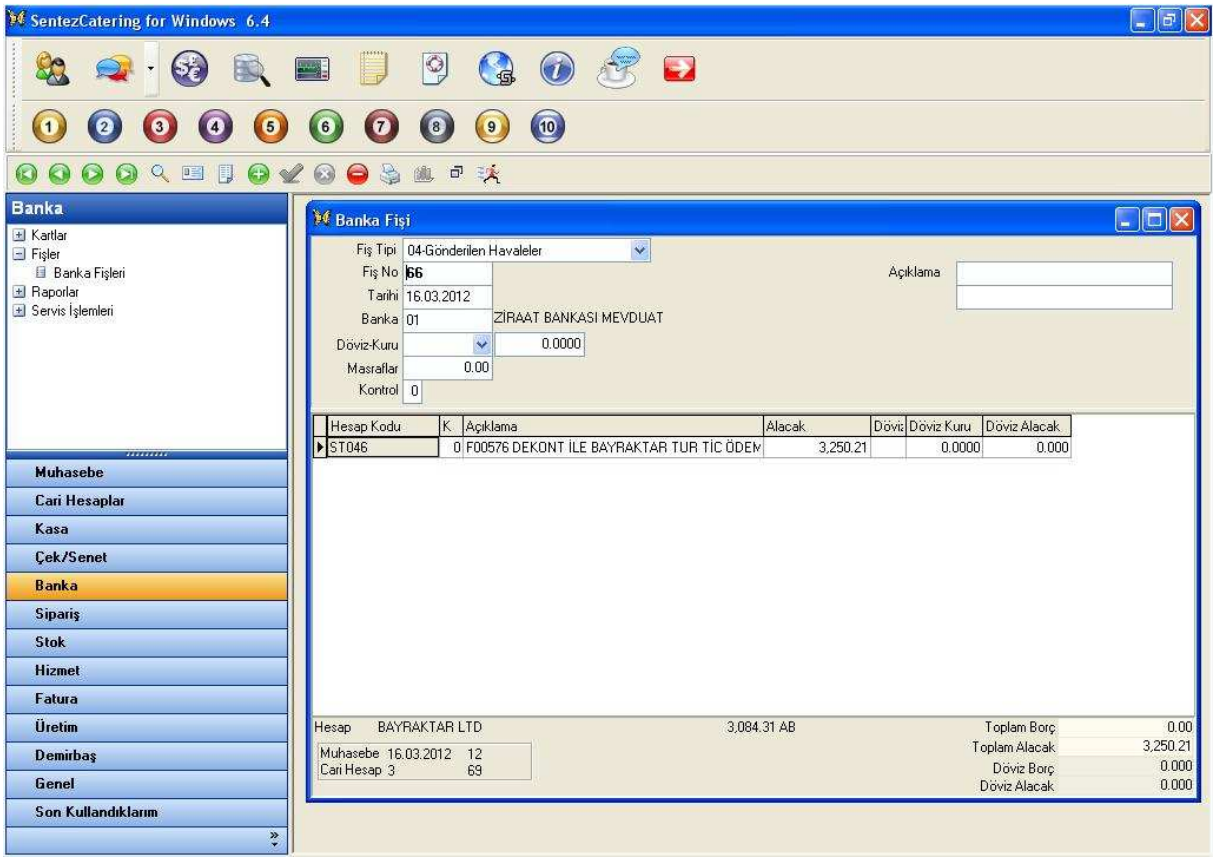
- **Gelen Havale Fişi:** İşletmenin banka hesaplarına üçüncü kişiler tarafından yapılan para transfer işlemlerinin takip edildiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, dekont numarası, tarih, cari hesap kodu ve adı, transfer tutarı, banka kartı kodu ve adı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.25'te gelen havale fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.25- Gelen Havale Fişi Örneği



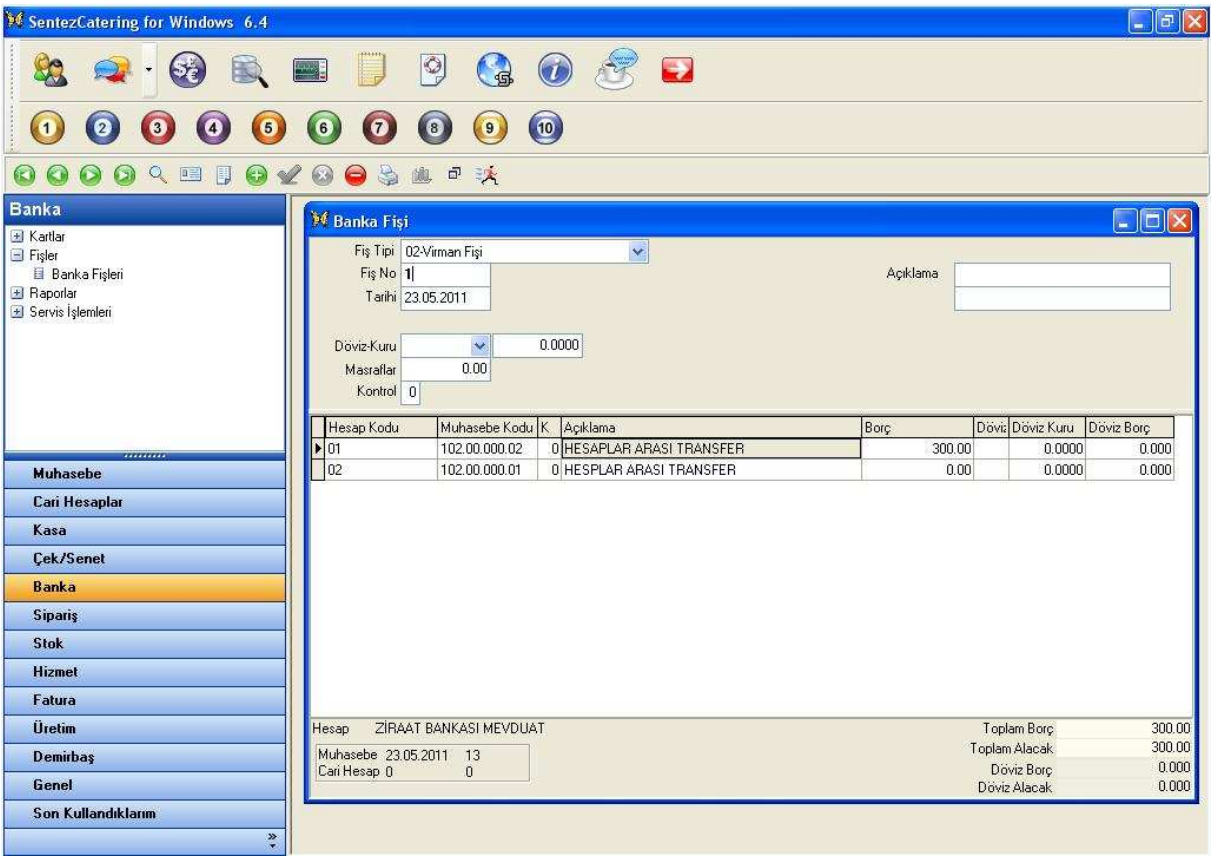
- **Gönderilen Havale Fişi:** İşletmenin banka hesaplarından üçüncü kişilerin banka hesaplarına yaptığı para transfer işlemlerinin takip edildiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, dekont numarası, tarih, cari hesap kodu ve adı, transfer tutarı, banka kartı kodu ve adı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.26'da gönderilen havale fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.26- Gönderilen Havale Fişi Örneği



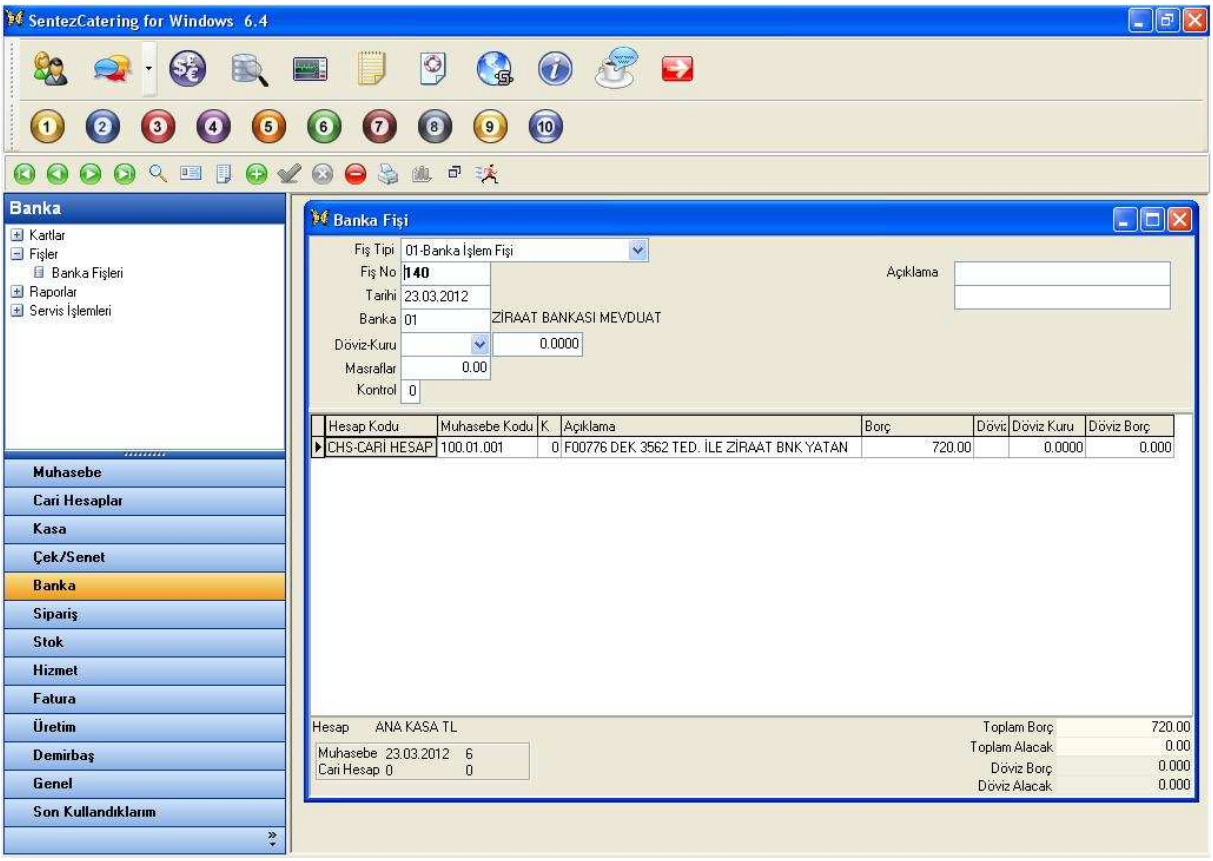
- **Banka Virman Fişi:** İşletmenin banka hesapları arasında yapılan virman işlemlerinin takip edildiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, dekont numarası, tarih, virman tutarı, borçlu banka kartı kodu ve adı, alacaklı banka kartı kodu ve adı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.27'de banka virman fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.27- BankaVirman Fişi Örneği



- **Banka İşlem Fişi:** Kasayı kart olarak kullanmayan MBS yazılımlarında banka kartı karşılığında muhasebe hesap kartlarının işlem gördüğü fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, dekont numarası, tarih, fiş tutarı, borçlu veya alacaklı muhasebe hesap kodu ve adı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.28'de banka işlem fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.28- Banka İşlem Fişi Örneği

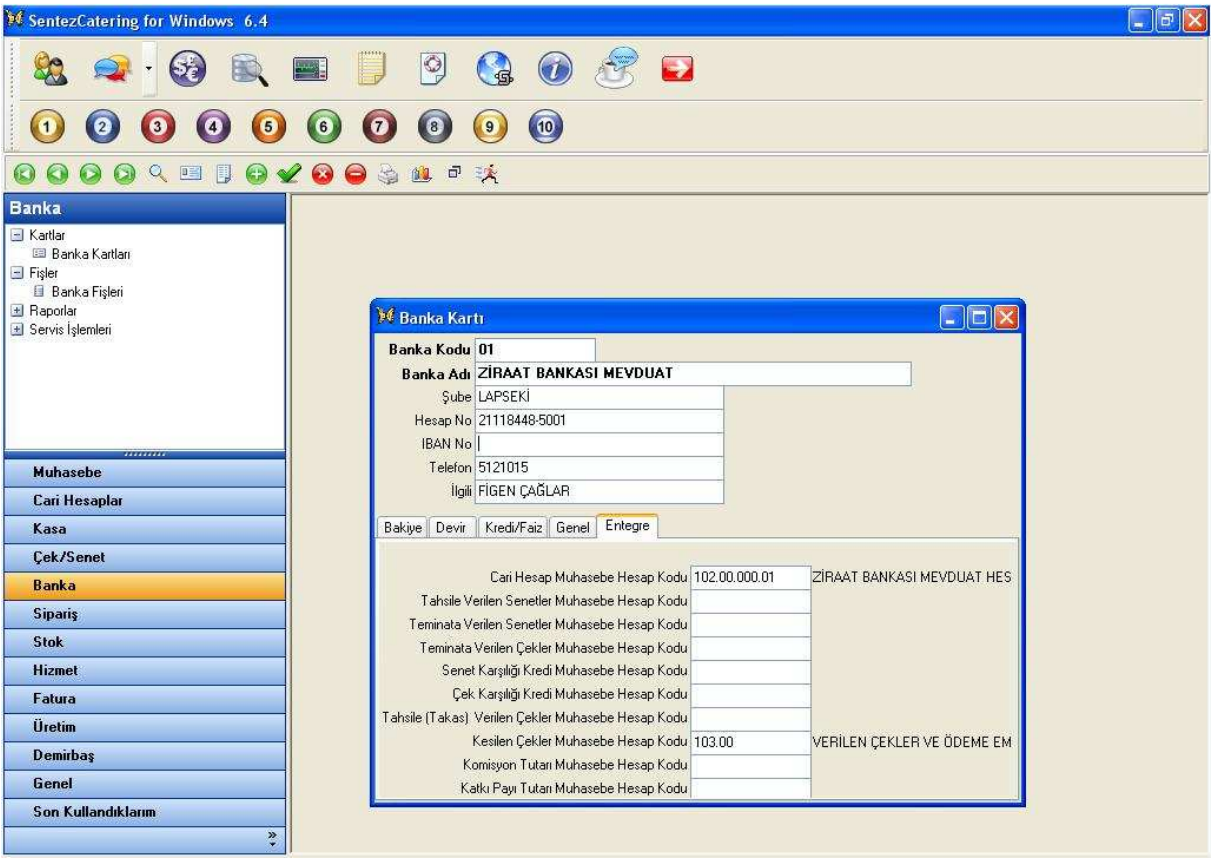


Banka Modülünde Kullanılan Kartlar

İşletmenin tüm banka hesaplarının izlendiği kartlardır. Banka kartından oluşmaktadır.

- **Banka Kartı:** İşletmenin mevduat, kredi, yatırım hesaplarının ayrı ayrı takip edildiği karttır. Bu kartta asgari olarak; banka kartı kodu ve adı, hesap numarası, muhasebe entegrasyon kodları bulunmaktadır. Şekil 2.29'da banka kartı örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.29- Banka Kartı Örneği



2.4.6.6- Çek / Senet Modülü

İşletmenin üçüncü kişilerden aldığı, keşide ettiği, ciro ettiği çek ve senetlerin takip edildiği modüldür. Bu modül, banka ve cari hesap modülüyle bağlı çalışır. Bu modülde kart bulunmayıp banka ve cari hesap modülündeki kartlar kullanılmaktadır. Özellikleri;

- Çek ve senetlerin düzenli takip edilmesini sağlar.
- Çek ve senetlerin vadelerine göre rapor ve analiz edilmesini sağlar.
- Çek ve senet cirolarından kefalet analizi yapılmasını sağlar.
- Vadesi gelmiş ve vadesi geçmiş çek ve senet analizlerini sağlar.

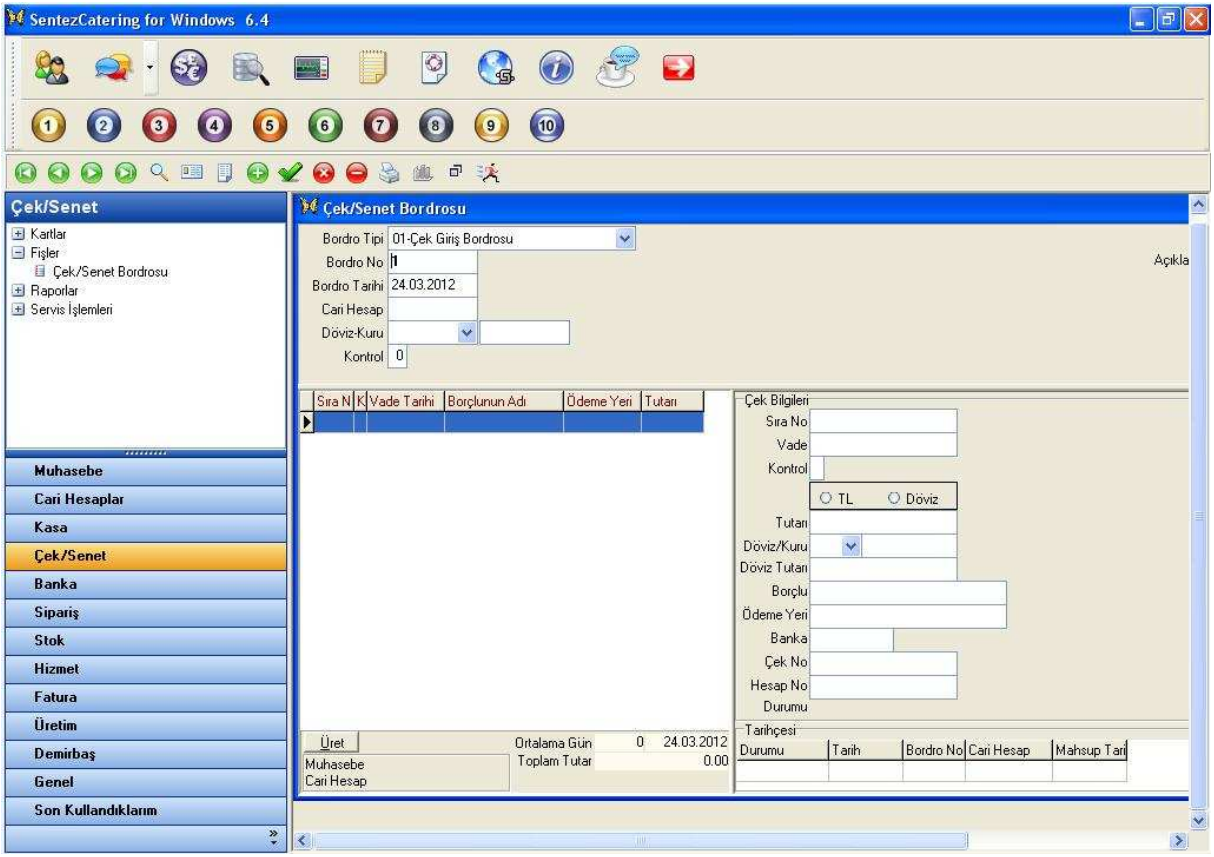
Çek / Senet Modülünde Kullanılan Fişler

İşletmenin çek ve senetlerini takip etmesini sağlayan fişlerdir. Çek giriş bordrosu, çek çıkış bordrosu, senet giriş bordrosu ve senet çıkış bordrosundan oluşmaktadır.

- **Çek Giriş Bordrosu Fişi:** İşletmenin üçüncü kişilerden aldığı çeklerin vade ve tutarlarına göre işlendiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, cari hesap

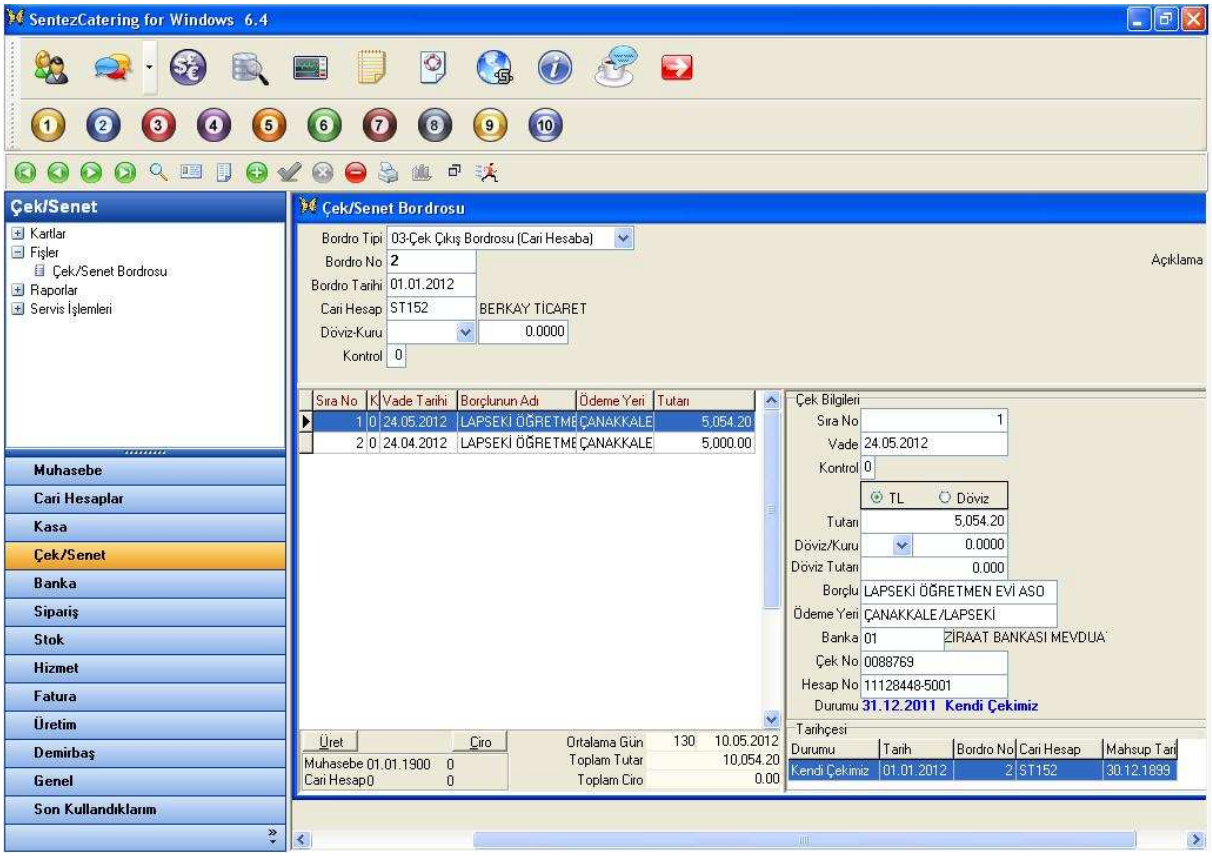
kodu ve adı, çek tutarı, çek vadesi, çekin ödeneceği banka adı, çekin ödeneceği banka şubesi, çekin ödeneceği banka hesap numarası, keşide yeri, ödeme yeri, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.30'da çek giriş bordrosu fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.30- Çek Giriş Bordrosu Fişi Örneği



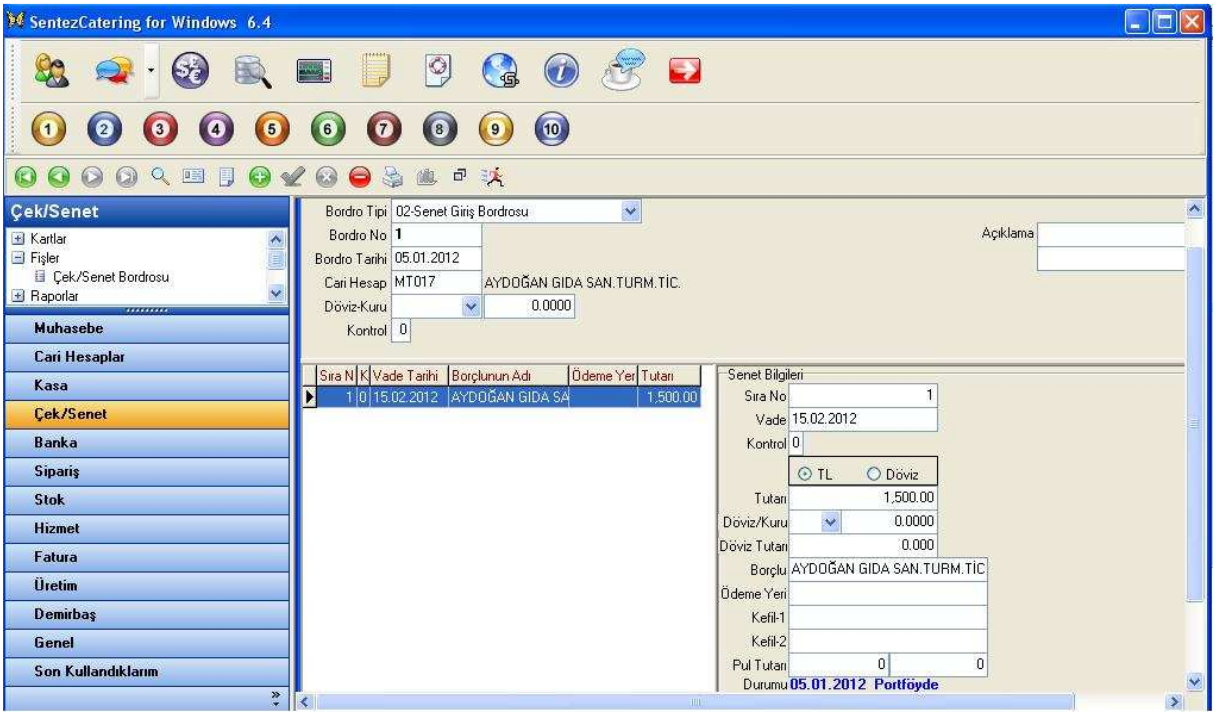
- **Çek Çıkış Bordrosu Fişi:** İşletmenin üçüncü kişilere keşide ve/veya ciro ettiği çeklerin vade ve tutarlarına göre işlendiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, cari hesap kodu ve adı, çek tutarı, çek vadesi, çekin ödeneceği banka kodu ve adı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.31'de çek çıkış bordrosu fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.31- Çek Çıkış Bordrosu Fişi Örneği



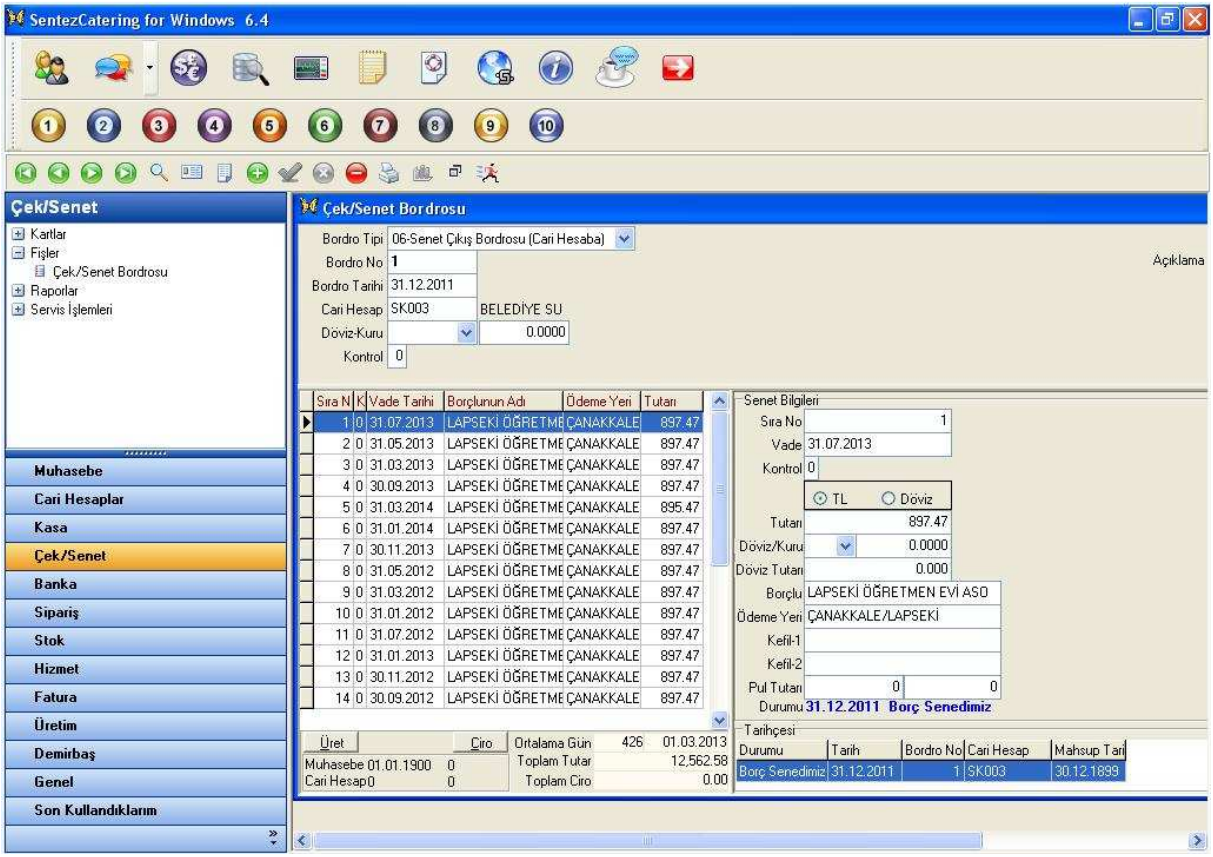
- **Senet Giriş Bordrosu Fişi:** İşletmenin üçüncü kişilerden aldığı ve lehdarı olduğu bono ve poliçelerin vade ve tutarlarına göre işlendiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, cari hesap kodu ve adı, senet tutarı, senet vadesi, keşide yeri, ödeme yeri, kefil ve keşideci ad/soyad veya unvanı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.32'de senet giriş bordrosu fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.32- Senet Giriş Bordrosu Fişi Örneği



- **Senet Çıkış Bordrosu Fişi:** İşletmenin üçüncü kişilere veya bankalara keşide veya ciro ettiği ya da emanet için verilen senetlerle, iştira ve iskonto senetlerinin vade ve tutarlarına göre işlendiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, cari hesap kodu ve adı, banka kodu ve adı, senet tutarı, senet vadesi, keşide yeri, ödeme yeri, kefil ve keşideci ad/soyad veya unvanı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.33'te senet çıkış bordrosu fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.33- Senet Çıkış Bordrosu Fişi Örneği



2.4.6.7- Personel Modülü

İşletmede çalışan personelle ilgili puantaj, tahakkuk ve insan kaynakları işlevlerinin işlendiği ve takip edildiği modüldür. Bu modül ile insan kaynakları yönetim bilgi sistemi isteğe bağlı olarak entegre çalışabilir. Özellikleri şunlardır;

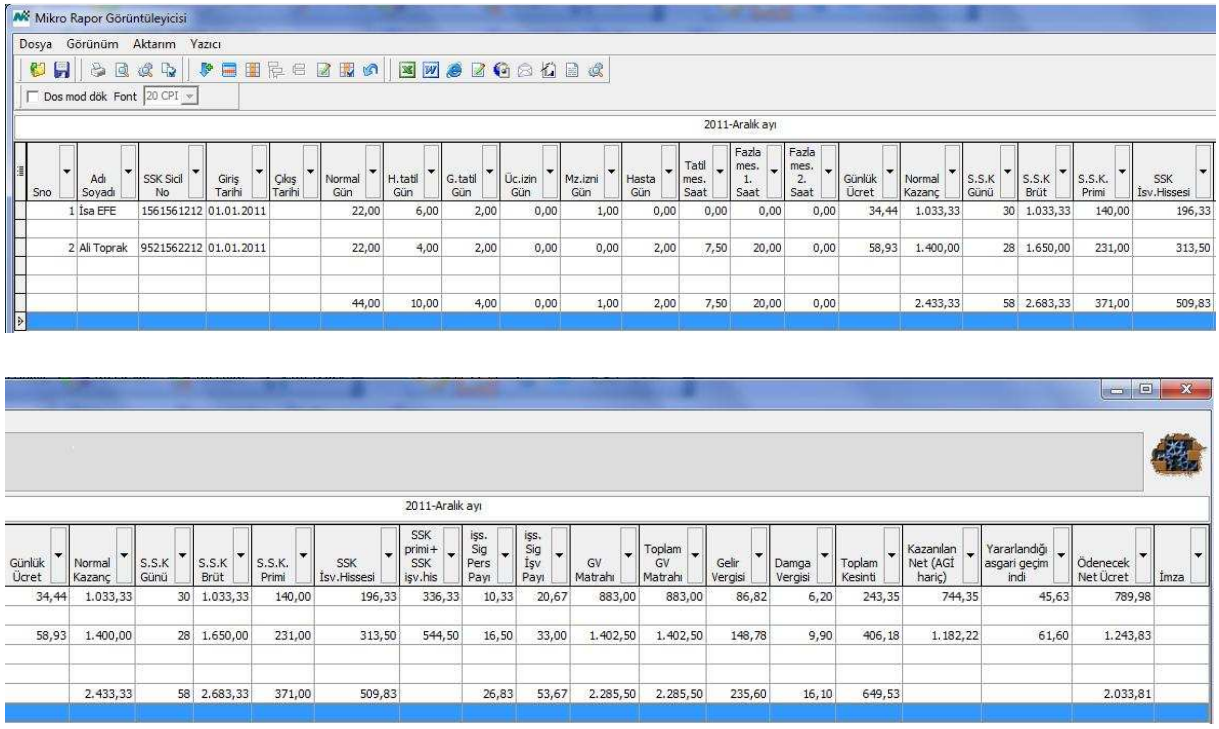
- İşletmeye giren ve işletmeden ayrılan personelin takibini sağlar.
- İşletmede çalışan personelin departmanlara göre puantajlarının tespitini sağlar.
- İşletmede çalışan personelle ilgili iş mevzuatından kaynaklanan dokümanların hızlı ve hatasız olarak düzenlenmesini sağlar.
- Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) ve Vergi Dairesi'ne yapılacak bildirimlere kaynak teşkil eder.

Personel Modülünde Kullanılan Fişler

Personelle ilgili puantaj ve tahakkuk işlemlerinin takip edildiği fişlerdir. Ücret bordrosu fişinden oluşmaktadır.

- **Ücret Bordrosu Fişi:** İşletmede çalışan personelin puantaj kartlarına göre ve mevzuata bağlı olarak kısıtlanmış parametrelerle ücret bordrosunu hazırlayan fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, bordro tahakkuk ayı, bordro numarası, personel kodu ve adı, puantaj bilgileri, personel hak ediş ve kesinti bilgileri, SGK işyeri kodu bulunmaktadır. Şekil 2.34'te ücret bordrosu fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.34- Ücret Bordrosu Fişi Örneği

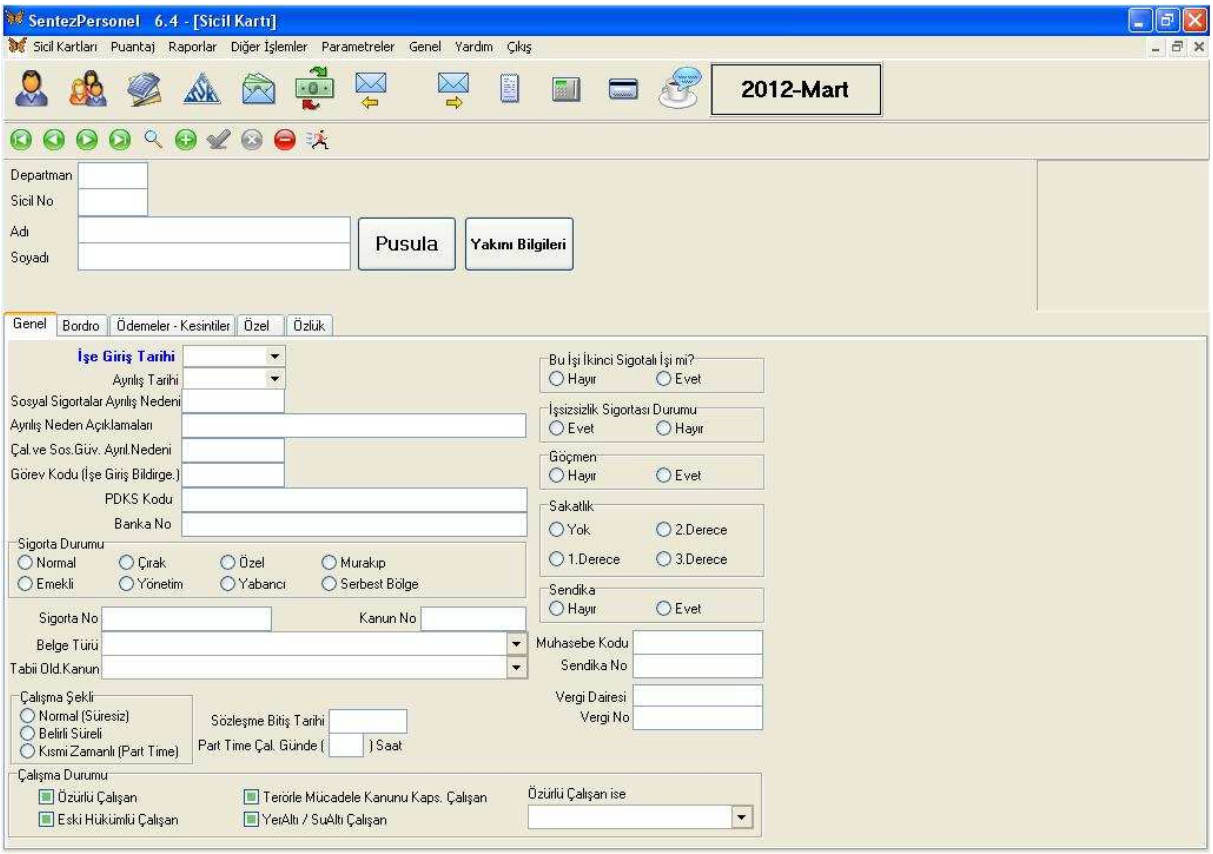


Personel Modülünde Kullanılan Kartlar

Personelle ilgili bilgilerin izlendiği kartlardır. Personel sicil kartı, departman kartı, SGK iş yeri kartı ve puantaj kartından oluşmaktadır.

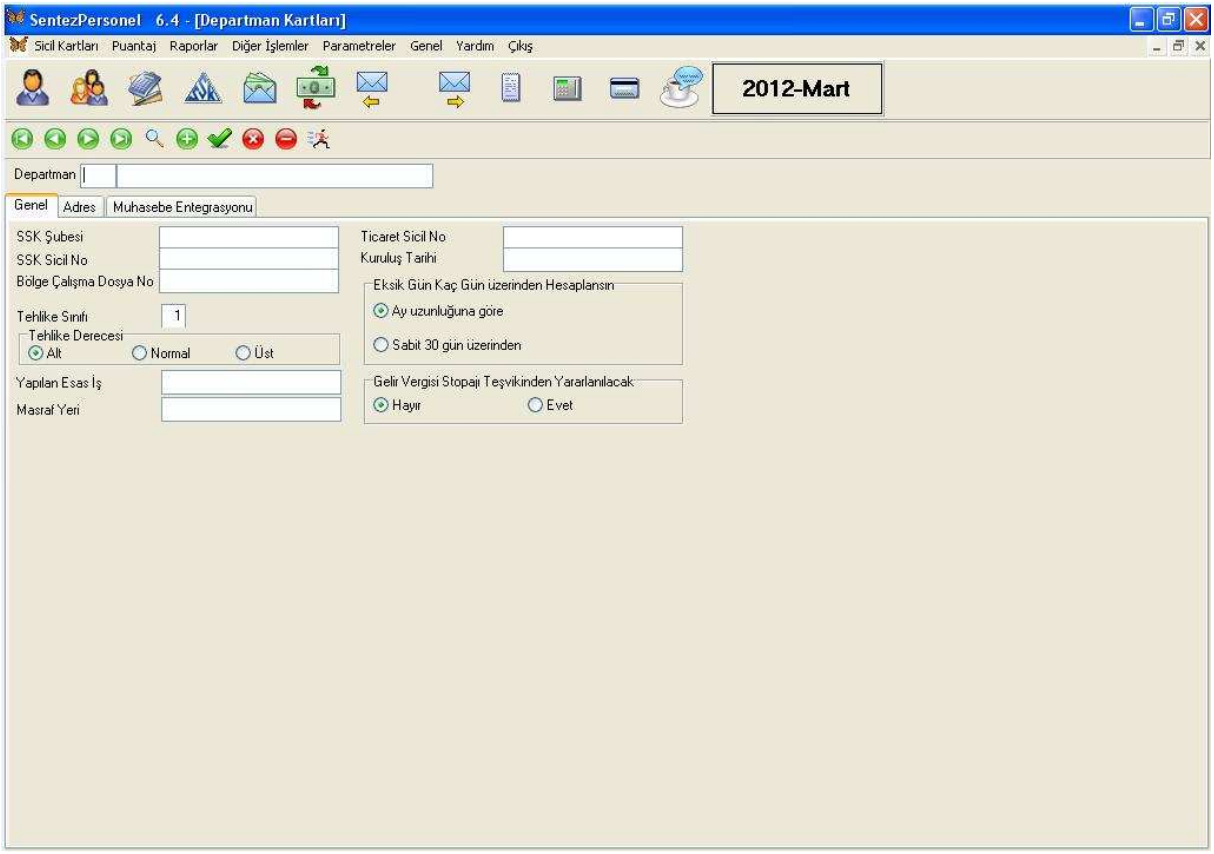
- **Personel Sicil Kartı:** İşletmede çalışan personelin özlük bilgilerinin işlendiği karttır. Bu kartta asgari olarak; personel kodu ve adı, işe giriş tarihi, işten ayrılış tarihi, ücreti, çalıştığı departman, nüfus bilgileri bulunmaktadır. Şekil 2.35'te personel sicil kartı örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.35- Personel Sicil Kartı Örneği



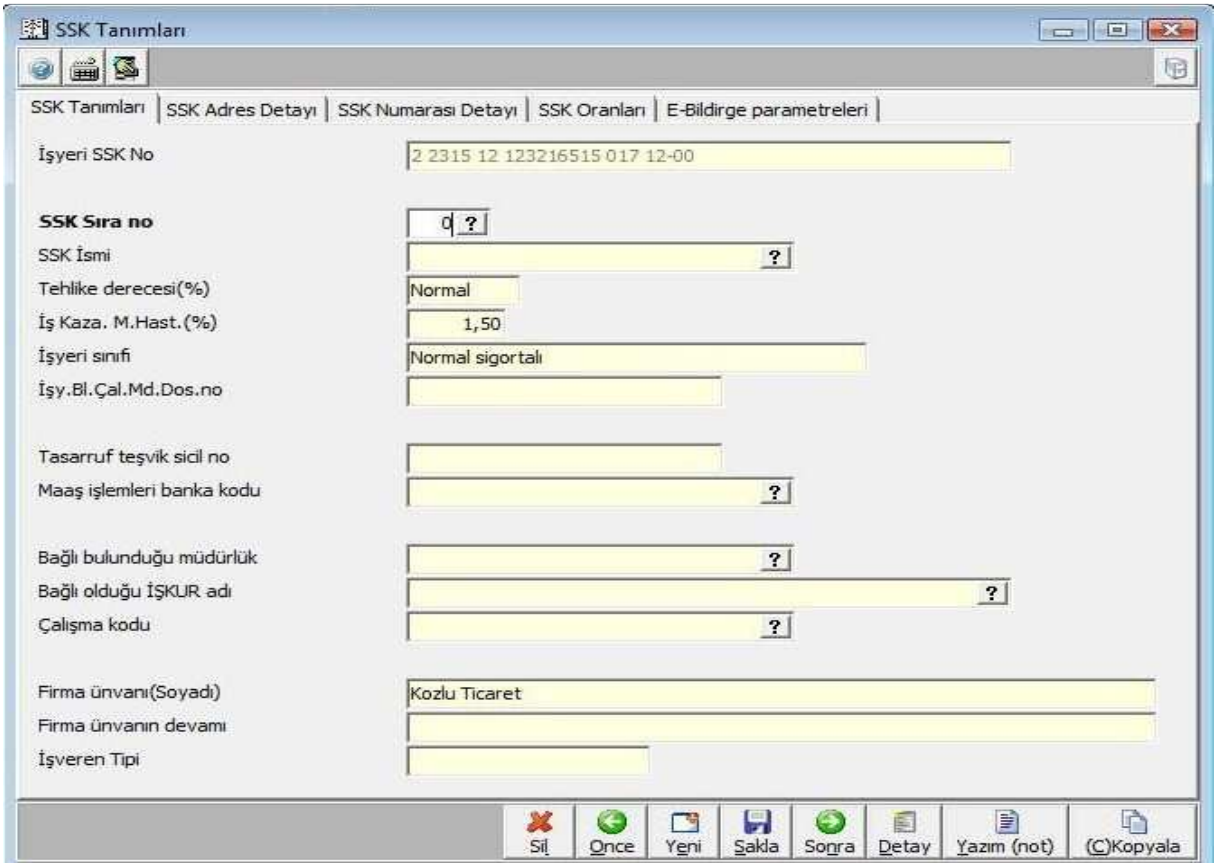
- **Departman Kartı:** İşletmenin departmanlarının personele göre takip edilmesini sağlayan karttır. Bu kartta asgari olarak; departman kodu ve adı, entegrasyon muhasebe kodu bulunmaktadır. Şekil 2.36'da departman kartı örneği gösterilmektedir.

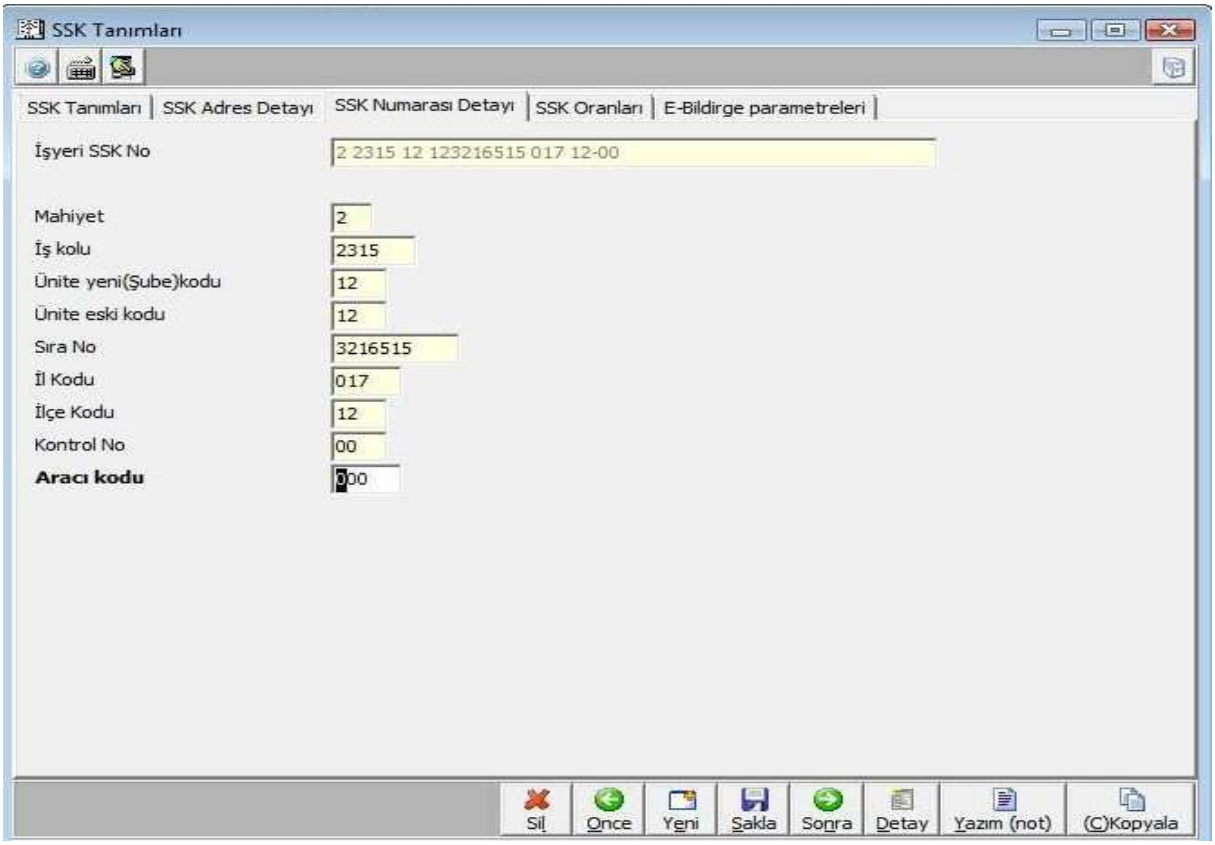
Şekil 2.36- Departman Kartı Örneği



- **SGK İşyeri Kartı:** İşyerinde birden fazla SGK tehlike sınıfında çalışan personel olduğunda, personellerin tehlike sınıflarına göre ayrı ayrı takip edildiği karttır. Bu kartta asgari olarak; SGK işyeri kodu ve adı, SGK işyeri sicil numarası, işyeri adresi, SGK tehlike sınıfı, prim oranları bulunmaktadır. Şekil 2.37'de SGK işyeri kartı örneği gösterilmektedir.

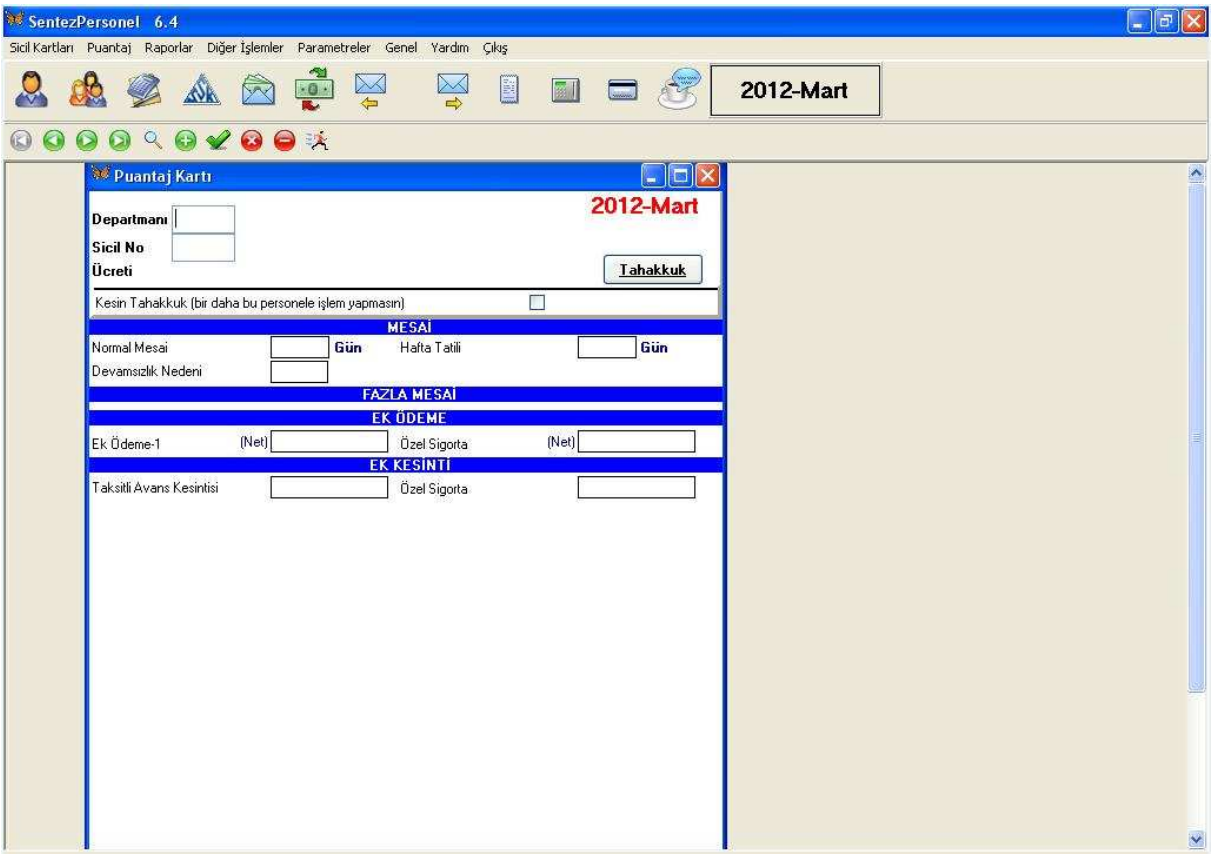
Şekil 2.37- SGK İş yeri Kartı Örneği





- **Puantaj Kartı:** İşletmede çalışan personelin aylara göre puantajlarının hazırlandığı karttır. Bu kartta asgari olarak; personel sicil kartı kodu ve adı, normal kazanç (gün-saat), ek kazanç (gün-saat), sosyal yardımlar tutarları, kesintiler tutarları bulunmaktadır. Şekil 2.38'de puantaj kartı örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.38- Puantaj Kartı Örneği



2.4.6.8- Amortismana Tabi İktisadi Kıymet (ATİK) Modülü

Bu modülde, işletmenin satın aldığı ya da kullanmak üzere ürettiği maddi ve maddi olmayan duran varlıkları, bu varlıkların amortismanları ve yeniden değerlemeleri departmanlara göre takip edilmektedir. Özellikleri şunlardır;

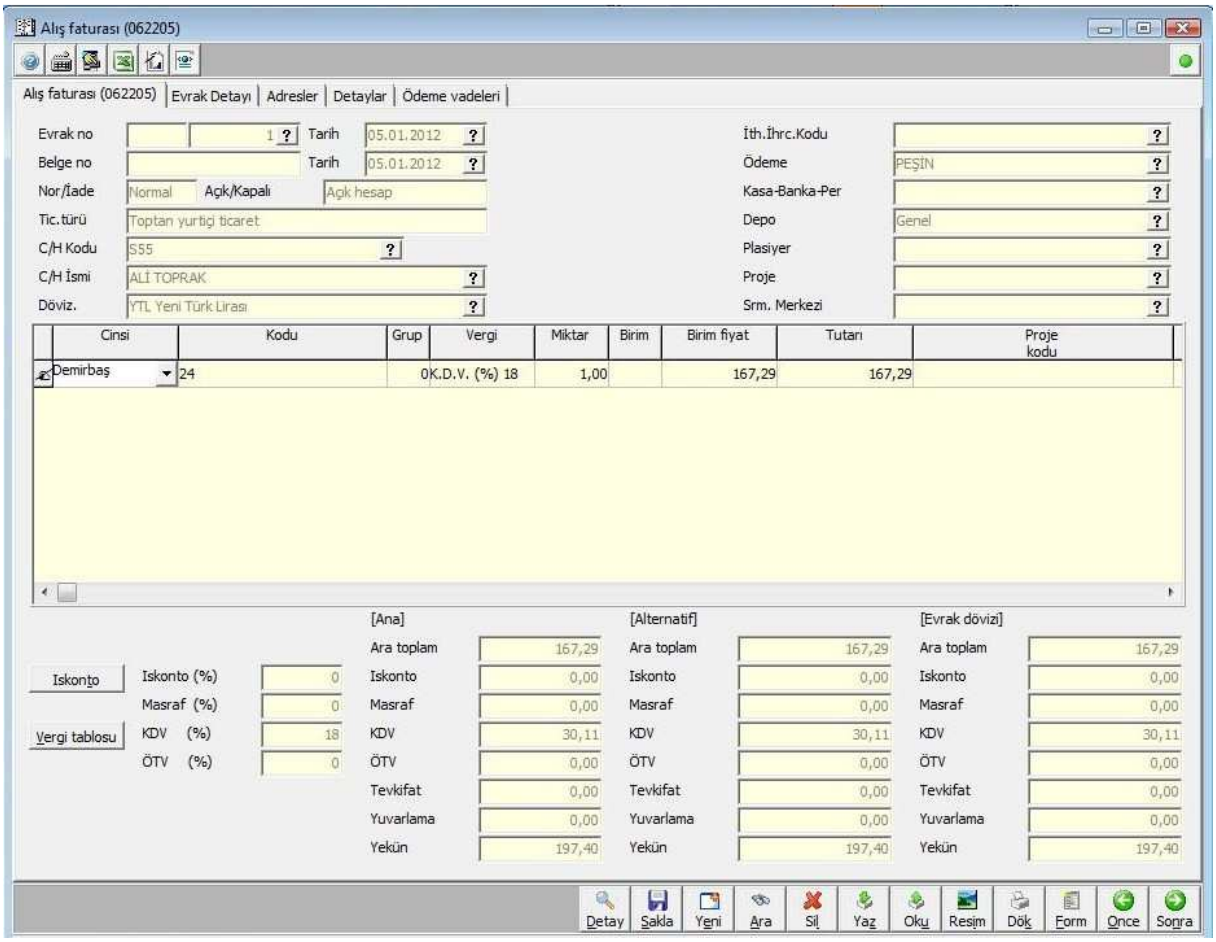
- Maddi ve maddi olmayan duran varlıkların kullanıldığı departmanlara göre takibini sağlar.
- Maddi ve maddi olmayan duran varlıkların amortisman oran ve tutarlarının takip edilmesini sağlar.
- Maddi ve maddi olmayan duran varlıkların yeniden değerleme tutarlarının takip edilmesini sağlar.

Amortismana Tabi İktisadi Kıymet (ATİK) Modülünde Kullanılan Fişler

ATİK'lerin giriş ve çıkışlarının, amortisman oran ve tutarlarının takip edilmesini sağlayan fişlerdir. ATİK giriş fişi, ATİK çıkış fişi ve amortisman fişinden oluşmaktadır.

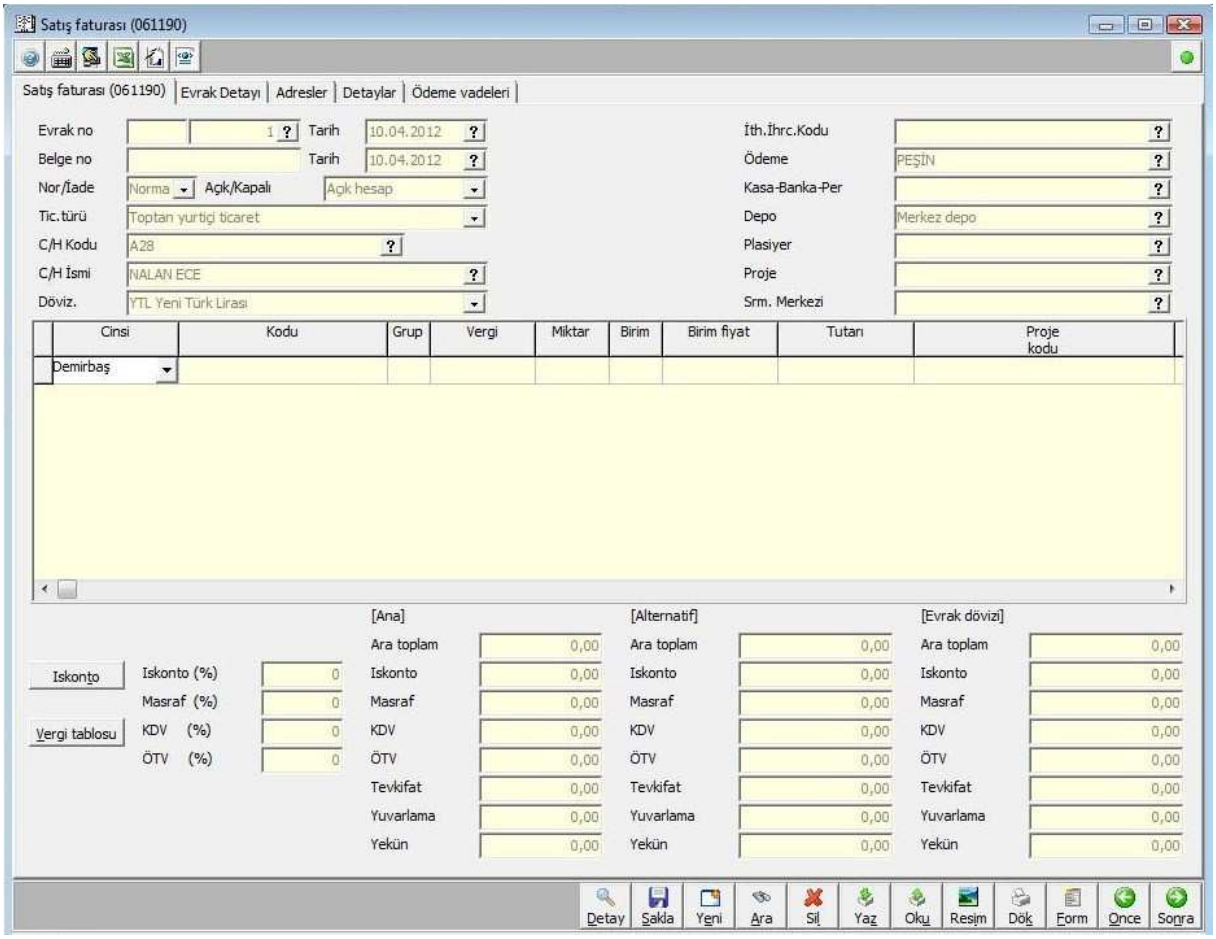
- **ATİK Giriş Fişi:** İşletmenin satın aldığı ya da kullanmak üzere ürettiği maddi ve maddi olmayan duran varlıklarının kullanılacağı departmanlara göre takip edildiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, departman kodu ve adı, duran varlık kodu ve adı, fiş tutarı, miktarı, belge numarası bulunmaktadır. Şekil 2.39'da ATİK giriş fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.39- ATİK Giriş Fişi Örneği



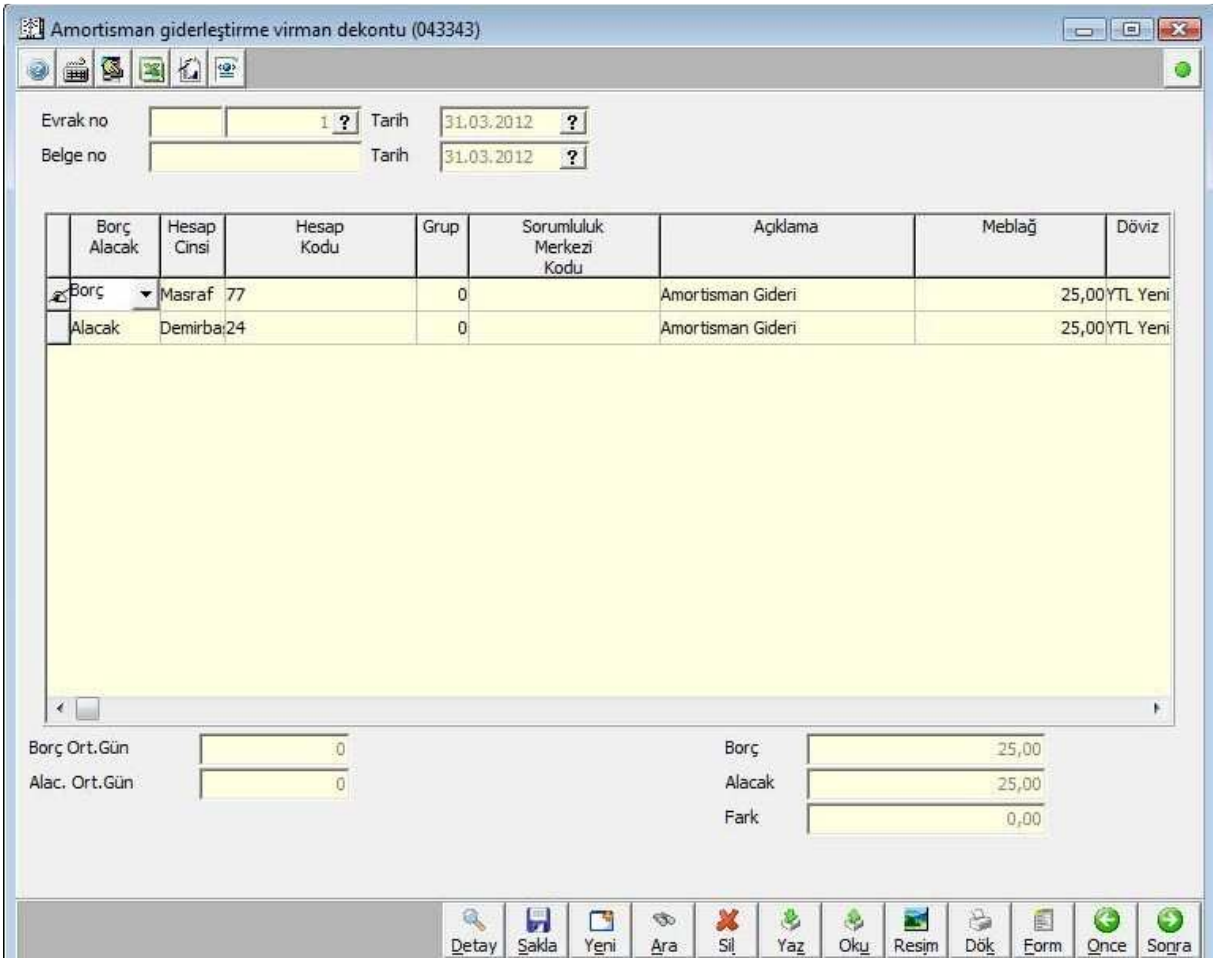
- **ATİK Çıkış Fişi:** İşletmenin sattığı ya da hurdaya ayırdığı maddi ve maddi olmayan duran varlıklarının takip edildiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, departman kodu ve adı, duran varlık kodu ve adı, satış tutarı, miktarı, belge numarası bulunmaktadır. Şekil 2.40'ta ATİK çıkış fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.40- ATİK Çıkış Fişi Örneği



- **Amortisman Fişi:** İşletmede bulunan maddi ve maddi olmayan duran varlıkların kartlarında yazılı tutar ve amortisman oranlarına göre dönemsel amortisman hesabı ile itfa edildiği fiştir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, tarih, amortisman dönemi, departman kodu ve adı, duran varlık kodu ve adı bulunmaktadır. Şekil 2.41'de amortisman fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.41- Amortisman Fişi Örneği

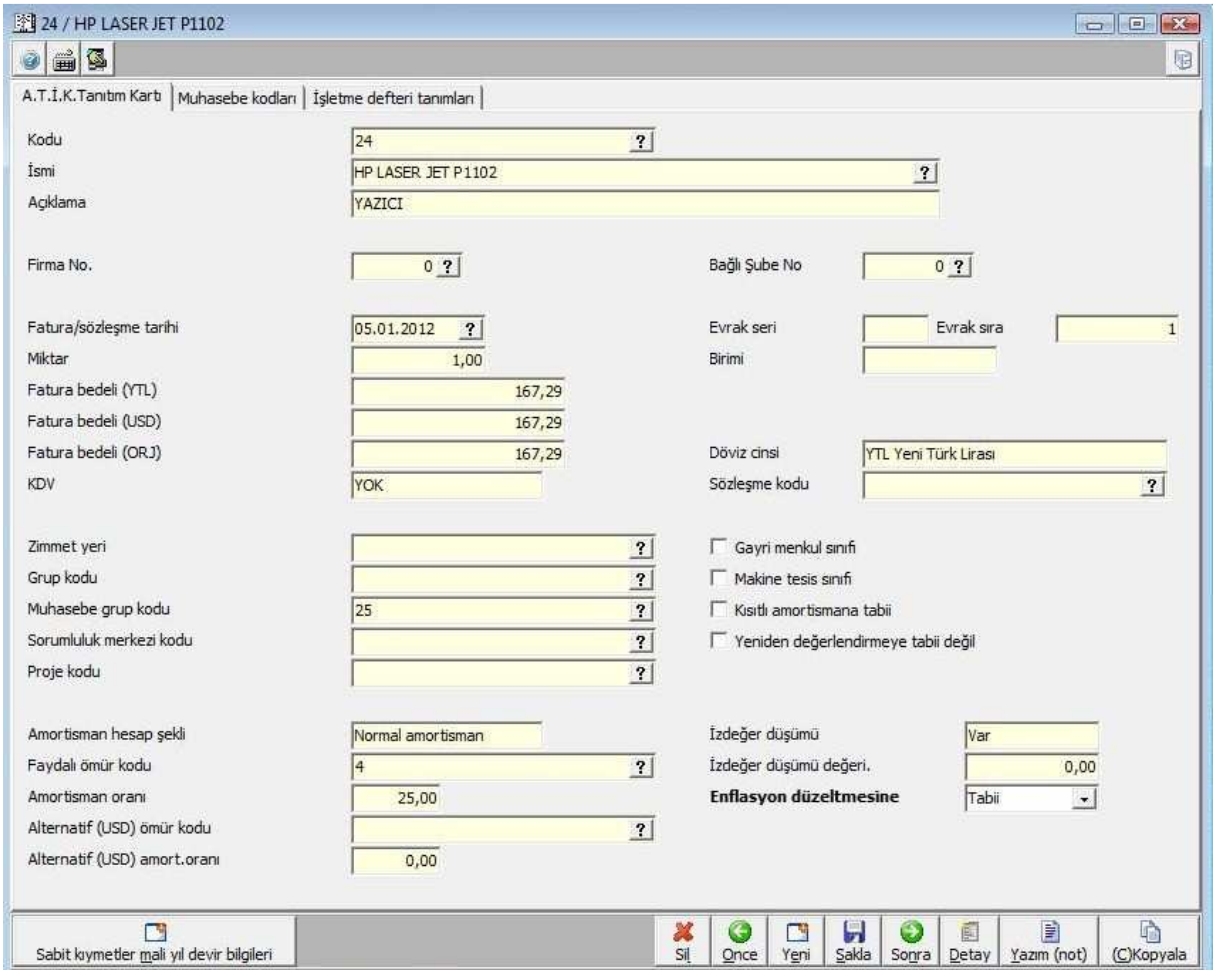


Amortismana Tabi İktisadi Kıymet (ATİK) Modülünde Kullanılan Kartlar

ATİK'lerin takip edildiği kartlardır. ATİK kartından oluşmaktadır.

- **ATİK Kartı:** İşletmede kullanılacak maddi ve maddi olmayan duran varlıkların ayrı ayrı takip edildiği kartlardır. Bu kartta asgari olarak; maddi ve maddi olmayan duran varlık kodu ve adı, ekonomik ömrü, amortisman oranı, alındığı yıl bulunmaktadır. Şekil 2.42'de ATİK kartı örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.42- ATİK Kartı Örneği



2.4.6.9- Genel Muhasebe Modülü

İşletmenin Türkiye Muhasebe Standartları (TMS) ve ilgili mevzuatlara göre muhasebe defter kayıtlarının tutulduğu, mali tabloların hazırlandığı modüldür. Bu modül, diğer tüm modüllere tek yönlü entegreyle çalışır. Diğer modüllerdeki kayıt ve değişiklikler bu modülde kayıt ve değişiklik oluştururken, bu modüldeki kayıt ve değişiklikler diğer modüllerdeki kayıt ve değişiklikleri etkilemez.

Kamuya bağlı denetimler genellikle bu modül verilerine göre yapılmaktadır. Bu modülün hem TMS hem de ilgili mevzuatlar kısıtıyla diğer modüllerden bilgi alacak olması, çıktılarının hukuki sonuç doğurması bu modülün dikkatli yapılandırılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Özellikleri şunlardır;

- İşletme muhasebe kayıtlarının düzenli, ayrıntılı, hatasız ve hızlı yapılmasını sağlar.

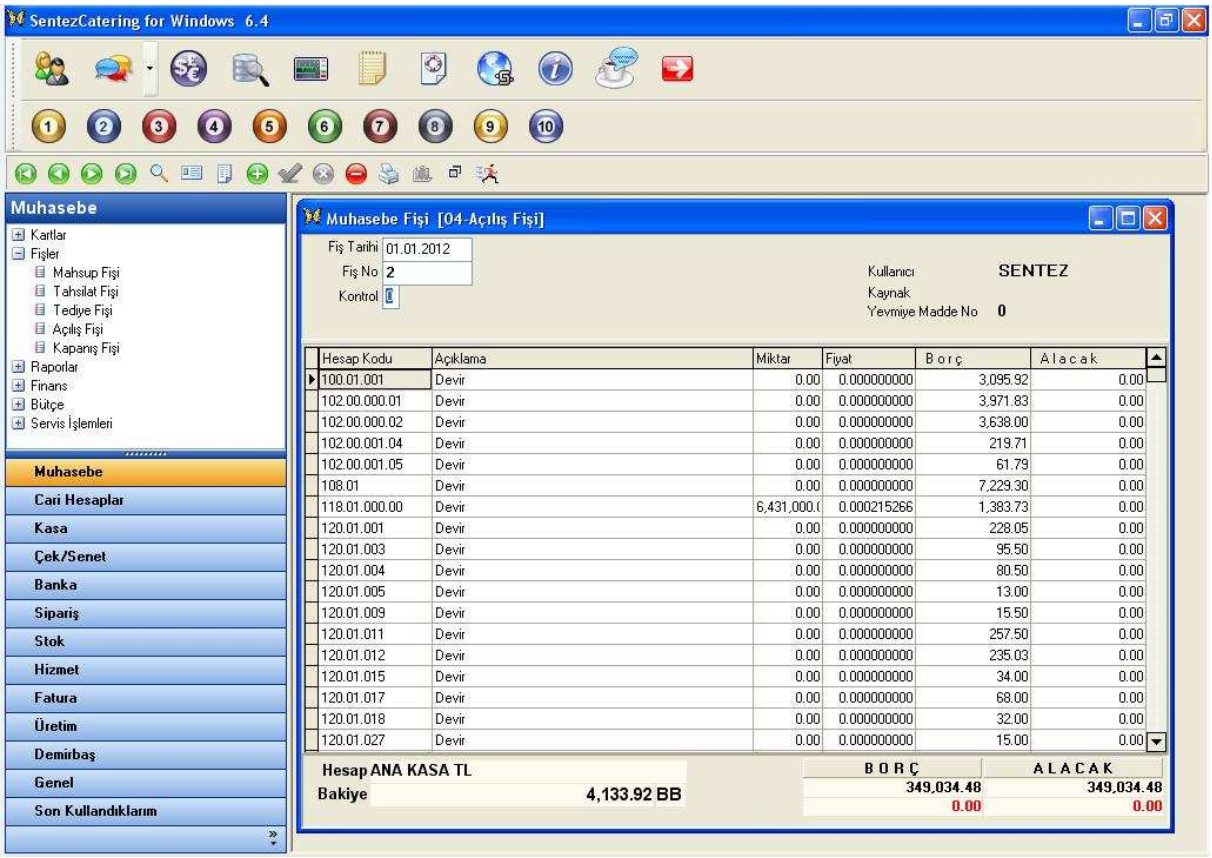
- Muhasebe yardımcı hesaplarını oluşturma sınırı olmadığından dolayı ayrıntılı veriler oluşturabilir.
- Diğer modüllere entegre olarak çalıştığında ayrıca muhasebe kayıt işlemi yapılmasına ihtiyaç duyulmadığından personelin ve zamanın verimli kullanımını sağlar.
- İşletmede hazırlanması gereken mali tablolar oluşturulmuş kayıt sonuçlarından alındığından ayrıntılı ve hatasızdır.
- İşletmenin vergi mevzuatı gereği bildirmesi gereken beyanname ve bildirimlerin oluşturulan kayıtlardan hızlı ve hatasız olarak hazırlanmasını sağlar.

Genel Muhasebe Modülünde Kullanılan Fişler

İşletmenin TMS standartlarına göre hazırlaması gereken finansal tabloların oluşumu için alt yapıyı hazırlayan fişlerdir. Açılış fişi, mahsup fişi, kasa tahsil fişi, kasa tediye fişi ve kapanış fişinden oluşmaktadır.

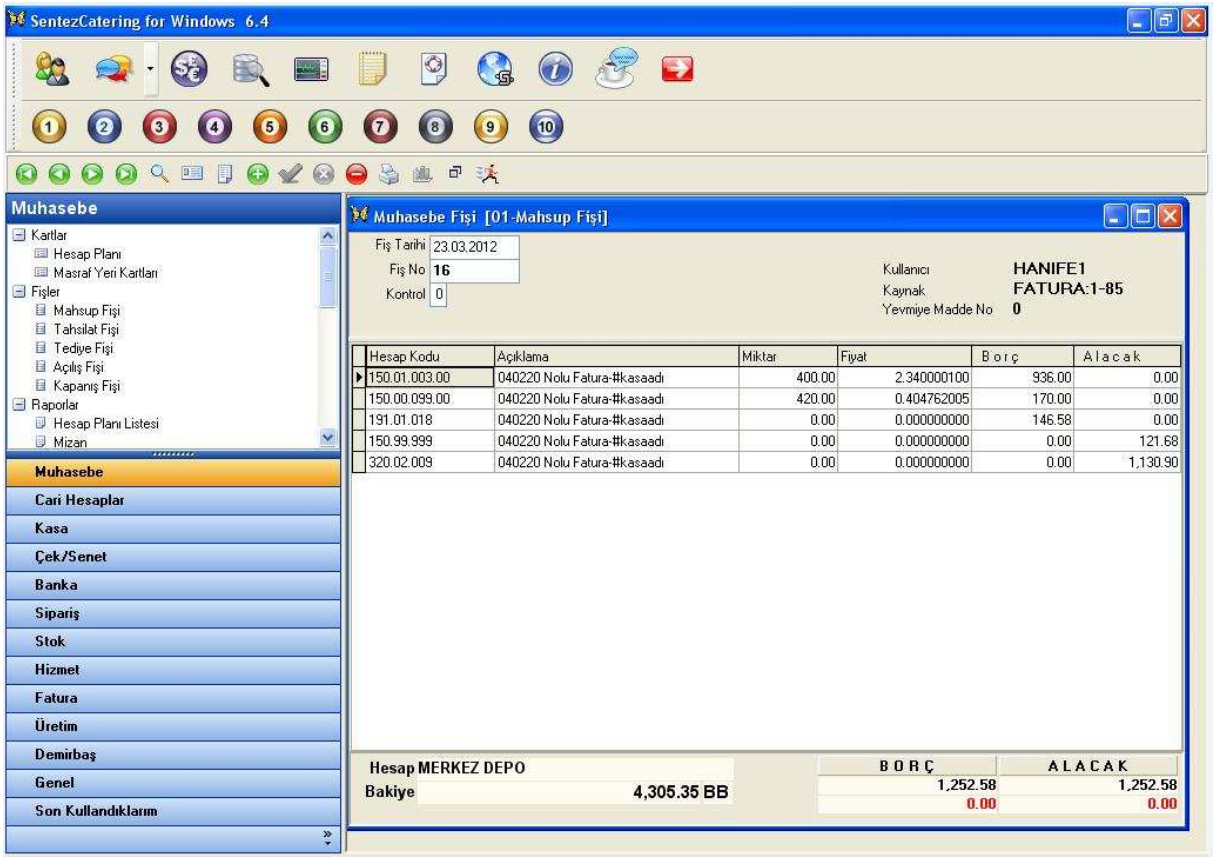
- **Açılış Fişi:** İşletmenin önceki dönemden devreden hesap bakiyelerinin ve cari dönemde açılış yapan işletmeler için açılış bilançosunun cari dönem hesaplarına aktarılmasını sağlayan fiştir. Bu fiş otomatik olarak oluşturulur. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, fiş tarihi, yevmiye numarası, hesap kodu ve adı, açıklama, borç tutarı, alacak tutarı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.43’de açılış fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.43- Açılış Fişi Örneği



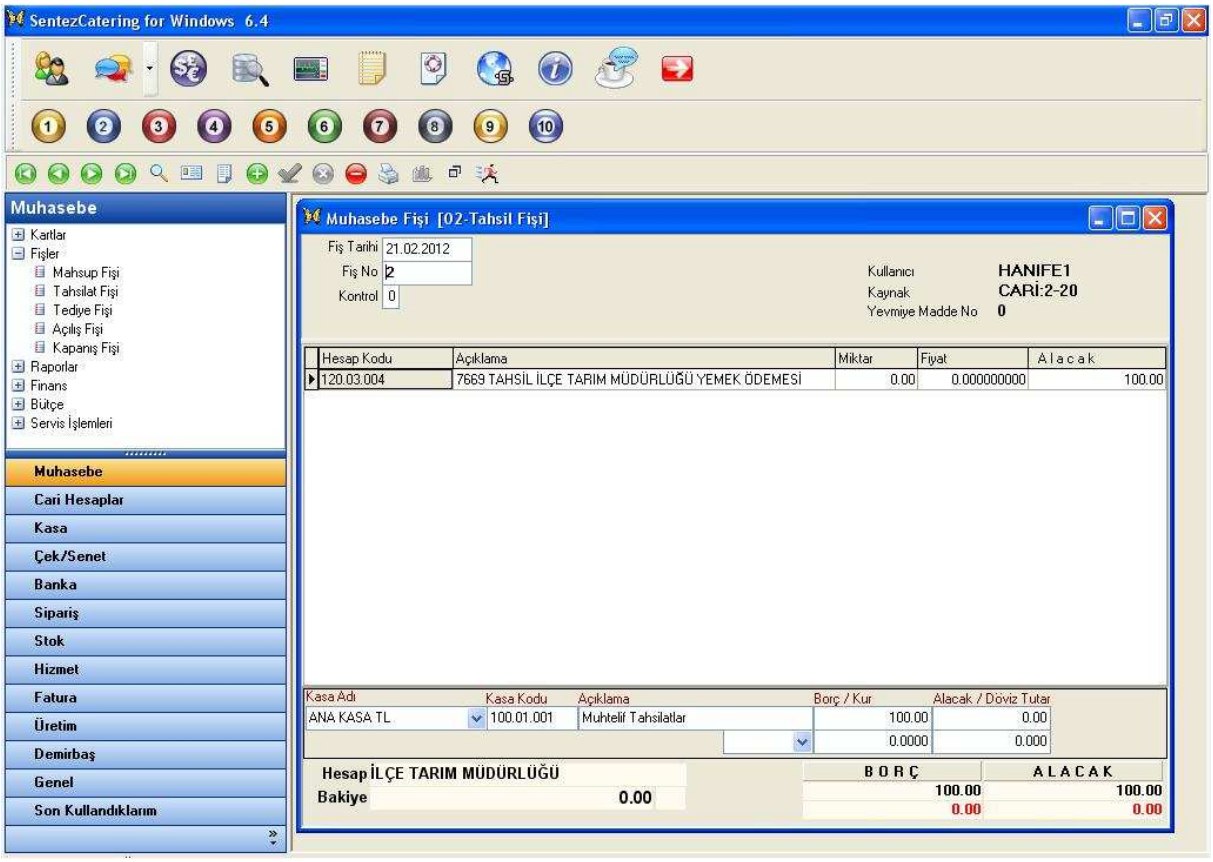
- **Mahsup Fişi:** İşletmenin kasa ile ilgili olmayan muhasebe defter kayıtlarının oluşturulduğu fiştir. Bu fişte kasa hesabının kullanılıp kullanılmaması parametriktir. Bu fişte kasa hesabının kullanılmaması benimsendiğinde tüm alış ve satış işlemlerinin kredili yapılması gerekmektedir. Bu fiş isteğe bağlı olarak fatura fişleri, ücret bordrosu fişi, ATİK fişleri, üretim fişi, banka fişleri, çek / senet fişleri ile entegre çalışabilir. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, fiş tarihi, yevmiye numarası, hesap kodu ve adı, açıklama, borç tutarı, alacak tutarı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.44'te mahsup fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.44- Mahsup Fişi Örneği



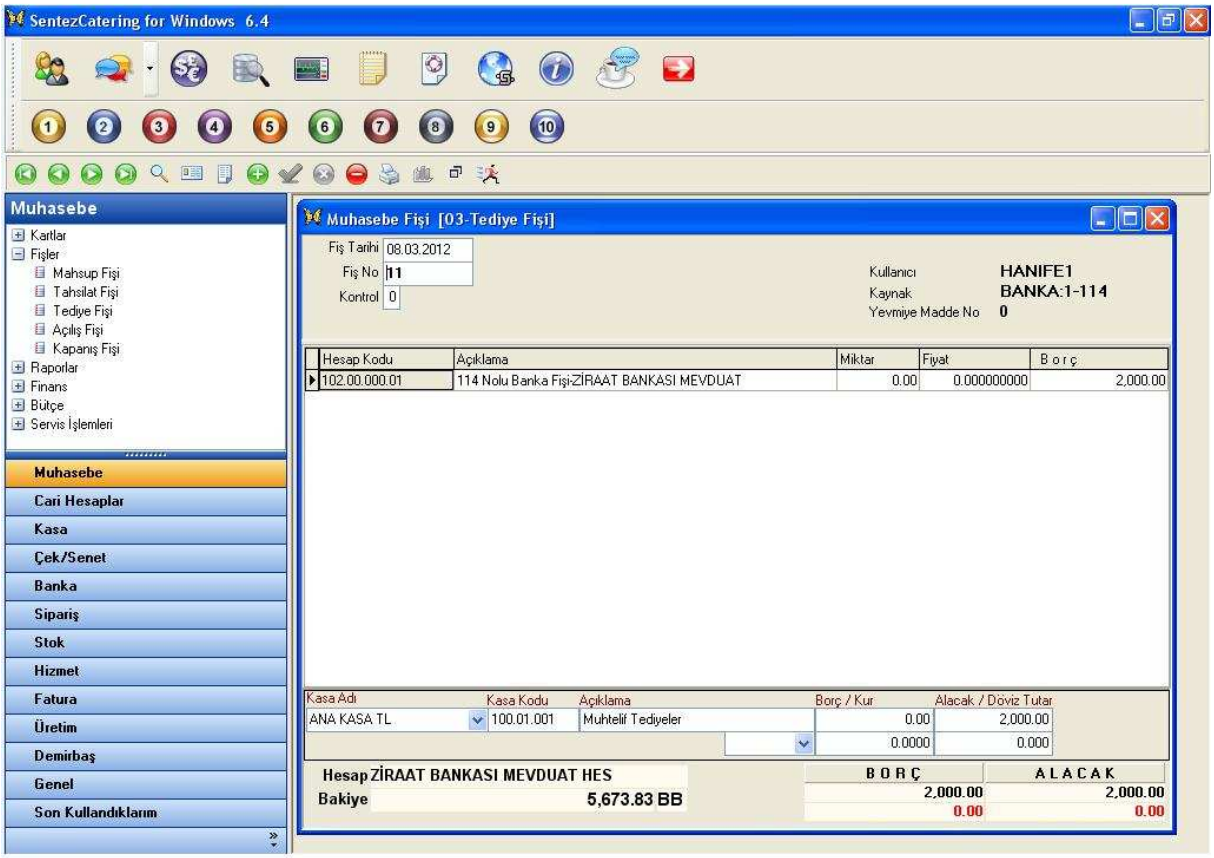
- **Kasa Tahsil Fişi:** İşletmenin ulusal para veya yabancı para üzerinden nakit tahsilatlarının işlendiği fiştir. Bu fişte borç tutarı yazılmaz. Bu fiş, cari hesap modülünden nakit tahsilat fişi ile entegre çalışmaktadır. Bu fişte asgari; olarak fiş numarası, fiş tarihi, yevmiye numarası, hesap kodu ve adı, açıklama, alacak tutarı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.45'te kasa tahsil fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.45- Kasa Tahsil Fişi Örneği



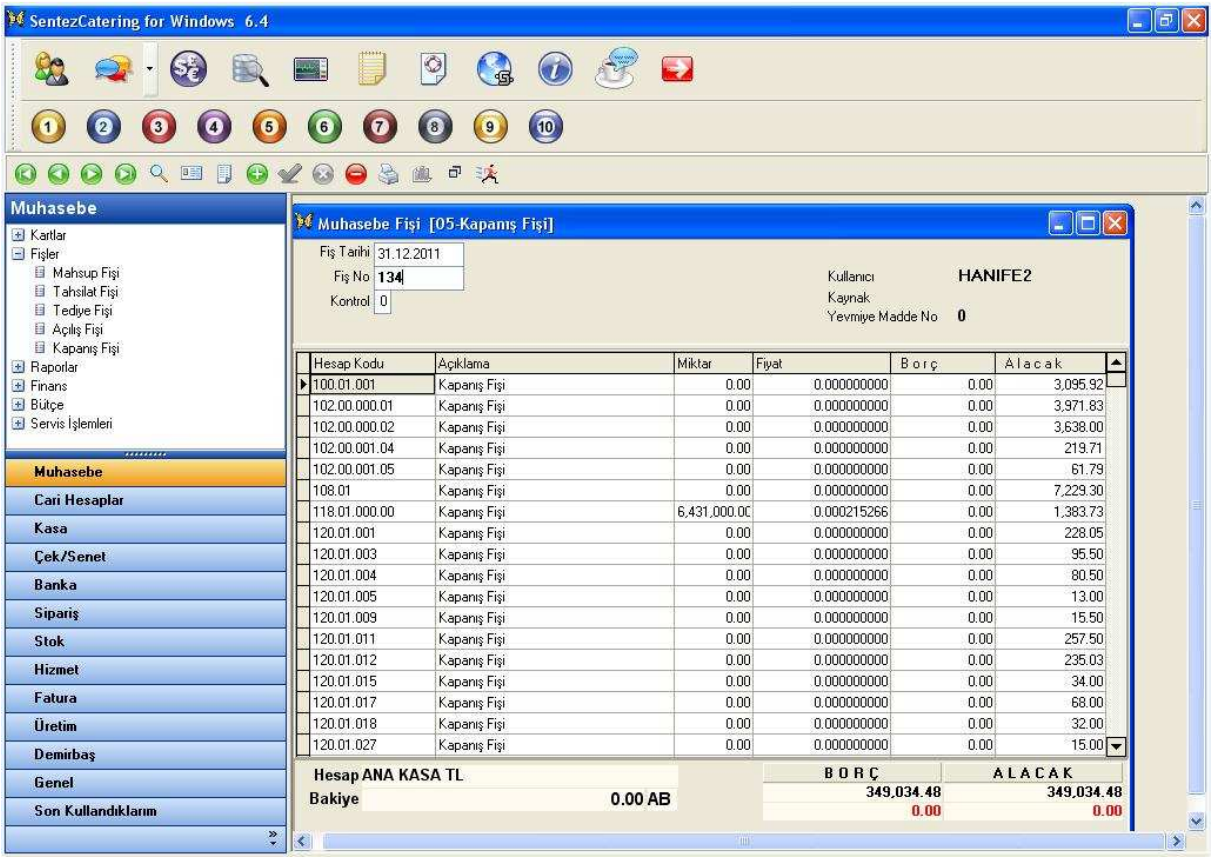
- **Kasa Tediye Fişi:** İşletmenin ulusal para veya yabancı para üzerinden yapılan nakit ödeme işlemlerinin işlendiği fiştir. Bu fişte alacak tutarı yazılmaz. Bu fiş, cari hesap modülünden nakit ödeme fişi ile entegre çalışmaktadır. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, fiş tarihi, yevmiye numarası, hesap kodu ve adı, açıklama, borç tutarı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.46'da kasa tediye fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.46- Kasa Tediye Fişi Örneği



- **Kapanış Fişi:** İşletmenin cari dönem hesap bakiyelerinin kapanış işlemlerinin yapıldığı fiştir. Bu fiş otomatik olarak oluşturulur. Bu fişte asgari olarak; fiş numarası, fiş tarihi, yevmiye numarası, hesap kodu ve adı, açıklama, borç tutarı, alacak tutarı, döviz cinsi, döviz kuru bulunmaktadır. Şekil 2.47'de kapanış fişi örneği gösterilmektedir.

Şekil 2.47- Kapanış Fişi Örneği

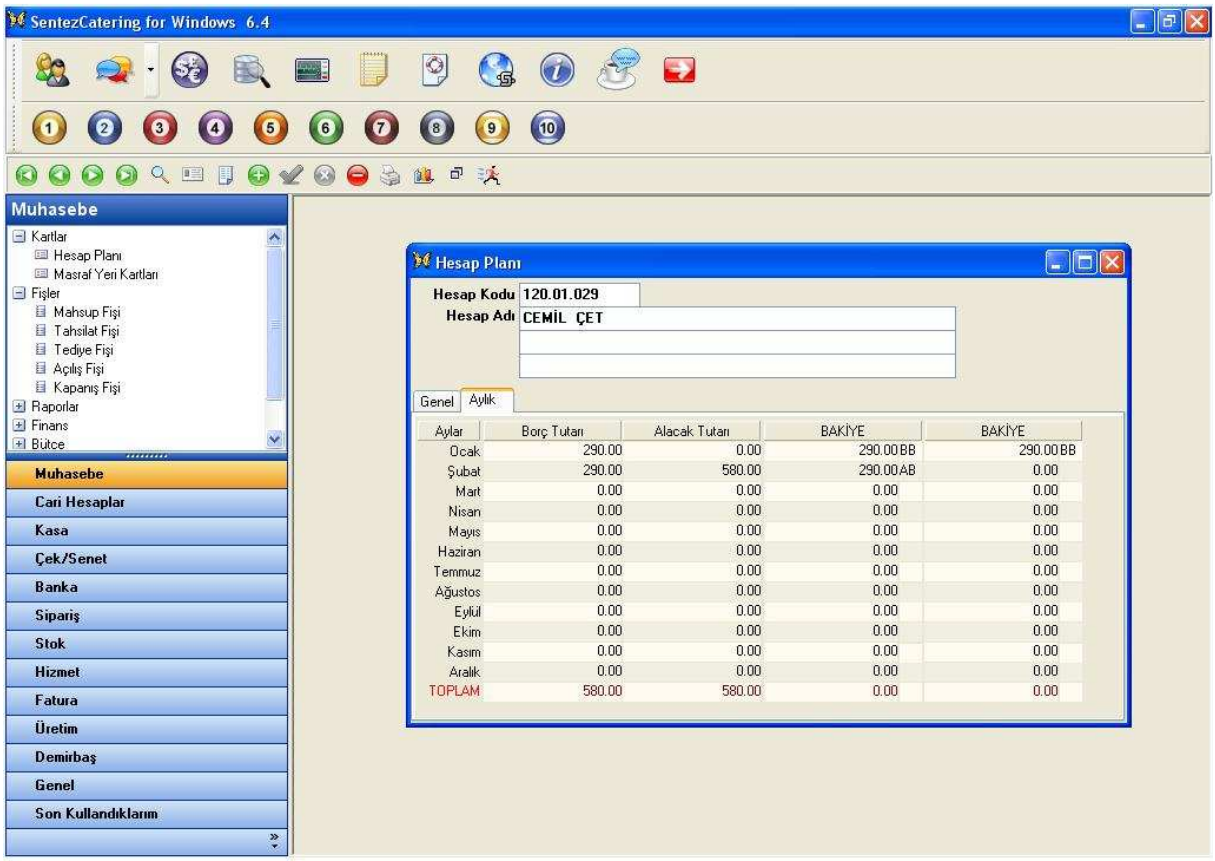


Genel Muhasebe Modülünde Kullanılan Kartlar

İşletmenin hesap planını meydan getiren ana ve yardımcı hesapların açıldığı hesap kartından oluşmaktadır.

- **Hesap Kartı:** İşletmenin muhasebe sisteminde gerekli ana ve yardımcı hesapların ayrı ayrı takip edildiği kartlardır. Parametre bölümündeki hesap maskesi (hesap planı yapısı) kısıtına göre hazırlanır. Her bir hesap kartı diğer modüllerdeki ilgili kartlara bağlı olarak çalışır. Bu kartta asgari olarak; hesap kartı kodu ve adı, hesap türü bulunmaktadır. Şekil 2.48'de hesap kartı örneği gösterilmektedir.

2.48- Hesap Kartı Örneği



2.4.7- Muhasebe Bilgi Sisteminin Kurulması

İşletmeler, bilgi sistemlerinden doğru işlenmiş verileri aldıkları sürece hızlı, etkin ve doğru kararlar vermektedirler. Bu nedenle bilgi sistemlerinin işletmenin yapısına, bulunduğu sektöre özgü kurulması ve verileri doğru işlemesi gerekmektedir. Sistem kurulmadan önce sistemden ne tür bilgiler istendiği saptanmalı ve sistem bu bilgileri verebilecek şekilde kurulmalıdır.

Bir muhasebe bilgi sisteminin kurulabilmesi için, var olan sistemin çözümlenerek yeniden tasarlanması gerekmektedir. Böyle bir çalışma, hem işletme içinden hem de işletme dışından uzmanlarca kurulacak bir ekip tarafından yapılmalıdır (Gümüştekin 2004: 138).

2.4.8- Muhasebe Bilgi Sisteminin Uygulanması

MBS kurulduktan sonra yapılması gereken ilk iş, sistemi kullanacak insan kaynaklarını eğitmek ve yetiştirmektir. Bu aşamada sistem araçları hazırlanır, sistem denenir, sistem uygulanır, geri bildirim ve kontrol yapılır.

2.4.8.1- Sistemi Kullanacak İnsan Kaynaklarının Eğitilmesi ve Yetiştirilmesi

Günümüzde etkin ve başarılı muhasebe elemanı olmak için sadece çok iyi muhasebe ve mevzuat bilgisine sahip olmak artık yetersiz kalmaktadır. İyi bir muhasebe elemanının, işletmenin tüm fonksiyonlarına hakim olmasının yanı sıra gelişen bilgi teknolojileri ve sistem geliştirilmesi konularında da bilgi sahibi olması gerekmektedir. Bilgi teknolojilerini iyi kullanabilmek, muhasebe verilerinden istenen bilgiyi, en kısa zamanda ve hatasız olarak karar vericiye ulaştırmak, işletmelerin verimliliğini ve uzun dönemde de karlılığını artırıcı bir etki yaratacaktır (Mugan 2000; Akt.: Ömürbek 2003: 137).

Muhasebe bilgi sistemlerinin kurulup, uygulamaların başlamasında yenilikleri benimsemeyip, direnç gösterme gibi olumsuzlukların yaşanmaması ve MBS'nin etkin kullanımının sağlanabilmesi için, sistemi kullanacak insan kaynaklarının eğitilmesi ve yetiştirilmesi gerekmektedir.

2.4.8.2- Sistem Araçlarının Hazırlanması

Sistem araçları, MBS'deki bütün işlemlerin nasıl, ne şekilde, ne zaman ve kimler tarafından hangi araçlarla ve hangi belgelerle veya formlarla yapılacağını açıklayan ve bunlara ilişkin bilgileri içeren belgelerdir. Bu belgeler, MBS'nin yapısını, öğelerini ve çalışmasını tanımlayarak, MBS'yi yürütecek kişileri belirsizlikten kurtarmaktadır. Böylece sistemin düzenliliği ve buna bağlı olarak etkinliği sağlanmaktadır (Sürmeli 2007d: 259-260).

2.4.8.3- Sistemin Denenmesi

Bu aşama, sistemin test edildiği aşamadır. Burada sistemin hazırlanmış dokümanlara uygunluğu, tutarlılığı, kurulum yapısı, veri taşıma işlemleri, sistem yönetimi, verimliliği ve kullanışlılığı test edilmektedir. Bu evrede bazı sorunlar ve hatalar ortaya çıkabilir ve son kullanıcıların bazı istekleri olabilir. Sistemde oluşan hatalar düzeltilip,

sorunlar çözüldükten sonra makul olan son kullanıcı istekleri yerine getirilmelidir (Yıldız 1999; Akt.: Canbolat 2006: 69).

2.4.8.4- Sistemin Uygulanması

Muhasebe bilgi sistemlerinin uygulamaya koyulmasında dört temel yaklaşım bulunmaktadır. Birinci yaklaşım, eski sistemin tamamen iptal edilip yeni sistemin uygulamaya konmasıdır. İkinci yaklaşım, işletmenin bölümleri itibariyle eski sistemin terk edilmesi ve yeni sistemin bu bölümlerde uygulamaya konulmasıdır. Üçüncü yaklaşım, eski sistemin kısım kısım terk edilmesi ve yeni sistemin terk edilen bu kısımlarda uygulamaya konmasıdır. Dördüncü yaklaşım ise, yeni sistemin eski sistemle birlikte uygulamaya konulması ve yeni sistem çalışır hale geldiğinde eski sistemin terk edilmesidir (Sürmeli 2007d: 261).

2.4.8.5- Geri Bildirim ve Kontrol

Uygulamanın son aşaması olan bu aşama, sistem çalıştırılmaya başlandıktan sonra elde edilen çıktıların başarı derecesinin değerlendirilmesidir (Canbolat 2006: 70). Sistemin kontrol edilmesi, gerek tasarım aşamalarında gerekse sistem uygulanmaya konulduğu sırada gözden kaçan veya unutulan ayrıntıların fark edilmesine olanak sağlamaktadır. Sistemin kontrol edilmesi işlemi süreklilik göstermeli, bir defaya özgü olmamalıdır (Sürmeli 2007d: 262).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BİR KONAKLAMA İŞLETMESİNDE UYGULAMA

Konaklama işletmelerinde muhasebe verileri ve muhasebe bilgi sistemi, yöneticiler için ileriye yönelik stratejik karar alma çalışmaları sırasında en önemli kriter ve verileri sağlamaktadırlar. Muhasebe bilgi sistemlerinden elde edilen bilgiler planlama faaliyetlerinde öncelikle bütçe hazırlanmasında, tahmin ve beklentilerin oluşturulmasında ve getiri yönetimine yardımcı olacak doluluk ve ücretlendirme raporlarında kullanılmaktadır (Dincer ve Dincer 2005: 358).

Doğru ve güvenilir veri ve bilgiye ulaşmak organizasyon yapısına uygun bir bilgi sisteminin geliştirilmesine, otel içerisinde tüm departmanların ilişkilendirilmesine ve entegrasyonuna bağlı bir yaklaşımın benimsenmesi ile mümkündür (Dincer ve Dincer 2005: 361).

Çalışmanın bu bölümünde uygulama yapılan konaklama işletmesi tanıtılacak, işletmenin 5 yıllık (2007-2011 yılları arası) mali durum analizi yapılacak ve işletmedeki bilgi sistemi yapısı ve kullanılan muhasebe bilgi sisteminin işletmeye katkısı ortaya konmaya çalışılacaktır.

3.1- ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

İşletmelerin mali yapısı ve faaliyet sonuçları açısından dışa yansıyan yüzü mali tablolardır. Muhasebe bilgi kullanıcıları işletmelerle ilgili karar verirken bu işletmelerin mali tablolarından yararlanmaktadır. Bu sebeple mali tabloların hem işletmeler hem de muhasebe bilgi kullanıcıları açısından önemi büyüktür. Günümüzde işletmeler mali tablolarını muhasebe bilgi sistemlerini kullanarak hazırlamaktadırlar. Dolayısıyla işletmede kullanılan muhasebe bilgi sisteminin etkinliği mali tabloların doğruluğu ve güvenilirliği açısından büyük önem arz etmektedir.

Araştırmanın amacı, muhasebe bilgi sistemi kullanan bir konaklama işletmesinde muhasebe bilgi sistemi uygulamalarının yıllar itibariyle mali tablolarda ne gibi değişimler yarattığını, işletmeyi ne yönde etkilediğini ortaya koymaktır. Böylece muhasebe bilgi sistemlerinin işletmeler açısından önem durumunun ve bu sistemlerin işletmeye katkılarının belirlenmesi hedeflenmiştir.

3.2- ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırmanın kapsamı, muhasebe bilgi sistemlerinin işletmelere katkılarına yöneliktir. Çalışmada hedeflenen amaca ulaşabilmek için, muhasebe bilgi sistemlerini tam olarak kullanabilen bir işletme seçilmiştir.

3.3- ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

İstatistiklere indirgenmiş verilere dayanan nicel araştırmalar nispeten daha yüzeysel, nitel olanlar ise daha derinlikli bilgi üretmektedirler. Nitel araştırmalar, belli bir olayı, durumu veya olguyu kendi bütünlüğü içinde ve doğal ortamında tümüyle, en ince ayrıntısına kadar ve en somut şekliyle kavrayabilmeyi sağlayan araştırmalardır (Ger 2009: 3).

Nitel araştırmalar, konuyu en somut şekliyle kavrayabilmeyi sağladığından araştırmanın yöntemi olarak nitel araştırma yöntemlerinden olan örnek olay yöntemi seçilmiştir.

3.3.1- Araştırmanın Teknikleri

Araştırma ile ilgili öncelikle literatür taraması yapılmış ve buradan hareketle soru sorarak görüşme tekniğinden yararlanılmıştır.

3.3.1.1- Literatür Taraması

Çalışmanın kuramsal bölümlerinin geliştirilmesi amacıyla, literatür taraması yapılmıştır. Bu konuda yayınlanmış olan değişik kitap, makale, tez ve diğer dokümanlar incelenmiştir. Bu amaçla, ülkemizdeki çeşitli üniversite kütüphaneleri ile veri tabanlarından, Yüksek Öğretim Kurumu Dokümantasyon Merkezi veri tabanlarından yararlanılmıştır.

Çalışmanın uygulama bölümü oluşturulurken, bu alanda yapılan çalışmaların süreçleri, akış şemaları incelenerek, uygulama yapılan işletme ile yapılacak olan görüşmelerde kullanılan görüşme formu oluşturulmuştur.

3.3.1.2- Görüşme Formu

Çalışmada, veri toplamayı sistematik bir şekilde gerçekleştirmek için periyodik aralıklarla görüşme tekniği kullanılmıştır. Uygulama için seçilen işletmenin müdür yardımcısından ve muhasebe sorumlusundan randevu alınarak işletme ziyaretleri başlatılmıştır. Öncelikle, çalışma ile ilgili bilgi verilmiş, işletmede yapılmak istenen araştırmanın amacı, kapsamı, yöntemi ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Daha sonra, işletmede muhasebe bilgi sistemlerinin tam olarak kullanılıp kullanılmadığı araştırılmış ve işletmede sistemin tam olarak kullanıldığı belirlenmiştir. Bunun üzerine düzenli görüşmeler yapılarak işletme ve işletmenin muhasebe bilgi sistemlerinin mali tablolara etkisi ile ilgili bilgiler elde edilmiştir.

Araştırmanın temelini oluşturacak verilerin alınacağı işletme ziyaretleri sırasında dikkate alınan noktalar şu şekilde belirtilebilir:

- Öncelikle yapılan çalışma ile ilgili bilgi verilerek, işletmenin uygulama için neden seçildiği ayrıntılı olarak açıklanmıştır.
- İşletmeden elde edilecek bilgilerin, işletme politikalarına ters düşmeyecek biçimde, sadece bilimsel amaca yönelik olarak tezin uygulama bölümünde kullanılacağı açıkça belirtilmiştir.
- Görüşmelerde not alma tekniğinin kullanılmasına ilişkin izin istenerek, bu konuda onay alınmıştır.
- İşletmenin adının ve kişi adlarının kullanılmayacağı açıkça belirtilmiştir.
- İşletmede araştırma yapılmasını kabul ettikleri, bilgiyi paylaştıkları ve zaman ayırdıkları için görüşülen herkese teşekkür edilmiştir.

Yapılan görüşmelerin verimli olması ve incelenen konu hakkında bilgiler elde edilebilmesi için, görüşmeler konuya ilişkin önceden hazırlanan sorular çerçevesinde yapılmıştır. Ancak işletme çok iyi tanınmadığından dolayı, bilgi alışverişi sadece hazırlanan sorulara bağlı olarak değil, görüşme yapılan kişilerin yönlendirmelerinden de yararlanılarak gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde kullanılan soru formu Ek 1’de verilmiştir.

3.3.2- Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın örneklemini Çanakkale'nin Lapseki ilçesinde faaliyet gösteren bir konaklama işletmesi oluşturmaktadır.

3.4- UYGULAMA YAPILAN KONAKLAMA İŞLETMESİNİN TANITIMI

Uygulama, Çanakkale'nin Lapseki ilçesinde 1988 yılında hizmete açılan X konaklama işletmesinde yapılmıştır. İşletme kamu kuruluşuna ait konaklama işletmesidir. 9 odadan (22 yatak) oluşan konaklama işletmesinde 180 kişilik restoran, konukların alkolsüz içecek alabilecekleri kafeterya, bay-bayan kuaför salonu, okuma salonu, televizyon izleme ve dinlenme salonu bulunmaktadır.

İşletme İş-Kur İşçi Alım Yönetmeliği'ne tabi olup, istihdam taleplerini İş-Kur'a bildirmekte ve ilan edilen istihdam açığı için İş-Kur'a başvuran personel adayları arasından ilköğretim okulu mezunlarını noter huzurunda çekilişle, ilköğretim üstü diplomaya sahip olanları ise KPSS B Kadro sınav sonuç puan sıralamasına göre işe almaktadır. Dolayısıyla insan kaynakları yönetimi bakımından istihdam açığı tespit edilebilmekte ancak işe alımı İş-Kur yaptığı için, işe alınacak personelin yaşı, cinsiyeti, tecrübesi ve yeterlilik özelliklerine sahip olup olmadıkları direkt olarak işyeri yönetiminin kontrolü altında bulunmamaktadır. Bundan dolayı 2010 yılında yapılan alımda işe alınan 3 yeni çalışan yine aynı yıl içinde uyumlu çalışma gösteremediğinden işten çıkarılmak zorunda kalınmış, aynı şekilde 2009 ve 2011 yıllarında 1 personel işe alındığı yıl işten çıkarılmıştır. Bu durumun işletmenin hizmet kalitesini olumsuz etkilediği düşünülmektedir. Çünkü işe alınan yeni personel, muhasebe bilgi sisteminden dolayı oryantasyona tabi tutulmakta ve personelin işyerine uyumu en az 2 ayda gerçekleşmektedir.

İşletmede 2007 ve 2008 yıllarında 1 müdür, 1 müdür yardımcısı, 1 muhasebe görevlisi, 1 aşçı, 5 garson ve 1 kat hizmetleri görevlisi çalışmıştır. 2009 yılında 1 müdür, 1 müdür yardımcısı, 1 muhasebe görevlisi, 2 aşçı, 7 garson ve 1 kat hizmetleri görevlisi çalışmıştır. 2010 ve 2011 yıllarında 1 müdür, 1 müdür yardımcısı, 2 muhasebe görevlisi, 2 aşçı, 7 garson ve 1 kat hizmetleri görevlisi çalışmıştır.

Tablo 3.1- 2007-2011 Dönemi İtibariyle İşletmenin ve Pazarın Kapasitesi

	2007		**2008**		**2009**		**2010**		**2011**	
	Top.	**İşlt.**	**Top.**	**İşlt.**	**Top.**	**İşlt.**	**Top.**	**İşlt.**	**Top.**	**İşlt.**
Oda Sayısı	106	9	106	9	106	9	130	9	154	9
Restoran Masa Sayısı	88	45	93	45	147	45	151	45	165	45
Kafeterya Masa Sayısı	102	12	148	12	271	65	281	75	281	75

**Top.= Toplam, İşlt.= İşletme.*

Tablo 3.1'de 2007-2011 dönemi itibariyle işletmenin ve pazarın kapasitesi; konaklama departmanı için satışa hazır oda sayısı, restoran departmanı için satışa hazır restoran masa sayısı, kafeterya departmanı için satışa hazır kafeterya masa sayısı kriterlerine göre gösterilmektedir. İşletmenin satışa hazır oda sayısı 2007-2011 dönemi itibariyle değişmezken, pazarın satışa hazır oda sayısı 2007 yılında 106 adet iken 2011 yılında 154 adete ulaşmıştır. İşletmenin satışa hazır restoran masa sayısı 2007-2011 dönemi itibariyle 45 adet iken; pazarın satışa hazır restoran masa sayısı 88 adetten 165 adete ulaşmıştır. İşletmenin satışa hazır kafeterya masa sayısı 2007-2008 yıllarında 12 adet iken, işletme muhasebe bilgi sisteminden faydalanarak maliyetleri ve satış kaçaklarını kontrol altına almış, pazardaki rekabetçi durumu göz önüne alarak fiyat ayarlaması yapmış ve bu durum konuk kapasitesini artırmış, konukların taleplerini karşılamak ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla işletme kafeteryası yeniden düzenlenmiş, satışa hazır masa sayısı kademeli olarak artırılarak 75 adete kadar ulaşmıştır. Pazardaki satışa hazır kafeterya masa sayısı ise 2007-2011 döneminde 102 adetten 281 adete yükselmiştir. Geleneksel hizmet anlayışına sahip pazarın, işletmedeki değişimleri örnek alarak kendisini yenilediği, yeniliğe uyum sağlayamayanların pazardan çekildiği, yeni iş yeri açanların ise uygulama yapılan işletmeyi örnek alarak rekabete girmek zorunda kaldığı düşünülmektedir.

Tablo 3.2- 2007-2011 Dönemi İtibariyle İşletmenin Kapasite Bakımından Pazardaki Payı

	2007	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Oda Sayısı	8,49	8,49	8,49	6,92	5,84
Restoran Masa Sayısı	51,14	48,39	30,61	29,80	27,27
Kafeterya Masa Sayısı	11,76	8,11	23,99	26,69	26,69

Tablo 3.2'de 2007-2011 dönemi itibariyle işletmenin kapasite bakımından pazardaki payı oransal olarak gösterilmektedir. Konaklama departmanı için satışa hazır oda sayısının pazardaki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla %8.49, %8.49, %8.49, %6.92 ve %5.84 olarak gerçekleşmiş, işletmenin kapasite bakımından pazardaki payı düşmüştür. Bu durum konaklama bakımından rekabeti artırmıştır. Restoran departmanı için satışa hazır masa sayısının pazardaki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla %51.14, %48.39, %30.61, %29.80 ve %27.27 olarak gerçekleşmiş, işletmenin kapasite bakımından pazardaki payı düşmüştür. Bu durum pazardaki rekabeti artırmıştır. Kafeterya departmanı için satışa hazır masa sayısının pazardaki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla %11.76, %8.11, %23.99, %26.69 ve %26.69 olarak gerçekleşmiş, işletmenin kapasite bakımından pazardaki payı yükselmiştir. İşletmenin fiziki şartları incelendiğinde kapasite bakımından 2010 yılında en verimli hale geldiği düşünülmektedir.

3.5- İŞLETMEDEKİ BİLGİ SİSTEMİ YAPISI VE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ

İşletmede muhasebe bilgi sistemi için kullanılmakta olan yazılım, Sentez Yazılım'dır. İşletme bu yazılıma 2008 yılında sistemini yapılandırarak geçiş yapmıştır.

3.5.1- İşletmede Kullanılan Yazılımın Özellikleri

İşletmenin satın aldığı yazılım üç ayrı programdan oluşmaktadır. Bunlar ön büro departmanı için Delux, yiyecek içecek departmanı için Rest, muhasebe departmanı için ise Excellent programlarıdır. Bu programlar birbirlerinden bağımsız olarak çalışabildiği gibi birbirlerine tam veya yarı bağımlı olarak ta çalışabilmektedir. Programların tam bağımlı çalışılabilmesi için bütün personelin programları eksiksiz kullanabilmesi ve muhasebe veya bilgi işlem departmanlarının hataları düzeltebilme kabiliyetine sahip olması gerekmektedir. Bu zaman isteyen bir durum olduğundan işletmedeki iş akışı da dikkate alınarak programların kullanılmasına kademeli geçiş yapılmıştır.

3.5.2- Önbüro Programı (Delux)

Ön büro programı işletmenin konaklama bölümü ile ilgili olup rezervasyonları, konukların otele girişlerini, konukların hesaplarını, konukların otelden ayrılışlarını, acente hesaplarını ve ön kasayı takip eden programdır. Bu program kullanıcılarının muhasebe bilmesine gerek yoktur ancak kullanıcıların, konaklama sektörü ile ilgili terimleri bilmeleri gerekmektedir. Programa sadece bulunulan gün ile ilgili işlem yapılabilmekte geçmişe ve

geleceğe yönelik işlem yapılamamaktadır. Her gün belirli saatte gün sonu yapılarak gün kapatılmaktadır.

Programda kullanıcı takibi olduğundan, işlem yapan kullanıcı sadece yetki verilen işlemleri yapabilmektedir. Ayrıca log takibi yapıldığından hangi kullanıcının hangi işlemi hangi tarih ve saatte yaptığı kayıt altına alınmakta ve bu kayıtlar yönetimin tercihine göre bir yıla kadar saklanabilmektedir.

Program bağımsız çalışabildiği gibi yiyecek içecek programına bağlı olarak da çalışabilmektedir. Yiyecek içecek programı olan Rest'e bağlı çalıştığında oda konuklarına ve harici konuklara yapılan yiyecek içecek satışları ve tahsilleri ilgili folyolara alınarak faturalandırabilmekte ve raporlanabilmektedir.

Programda muhasebe bağlantı hesapları tanımlandığında gün sonu alındıktan sonra gelir tahakkuku ve muhasebe kaydı, Excellent programında bulunan muhasebe modülüne aktarılarak otomatik fiş oluşturulmaktadır. Aynı yöntemle bu programda düzenlenen faturalar Excellent programında bulunan fatura modülüne, cari modülüne ve genel muhasebe modülüne aktarılabilmektedir. Bu işlemin yapılabilmesi için açılan her acente kartı için bir cari hesap kartı açılmış olmalıdır. Programa bağlı alt modüller tablo 3.3'te gösterilmektedir.

Tablo 3.3- Önbüro Programına Bağlı Alt Modüller

MODÜLÜN ADI	İŞLEVİ
REZERVASYON	Rezervasyon modülünde kişi bazında gelen müşteriler için münferit rezervasyon kartı, grup bazında müşteriler için grup rezervasyon kartı açılmaktadır. Rezervasyon listesi ekranından rezervasyonlu check-in işlemi gerçekleştirilmektedir. Oda blokajı yapılıp kaldırılabilmektedir. Ayrıca bu bölümde internet üzerinden rezervasyonunu kendisi yapan müşterilerin takibi yapılıp, rezervasyon kesinlik kazandığında rezervasyon listesine alınıp daha sonra check-in işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.
ÖN BÜRO	Bu modülde misafirlerin check-in, check-out gibi hareket işlemleri yapılıp doluluk oranları izlenebilmektedir. Ayrıca ön

	büro; folyo bilgilerinin takip edildiği, dökümlerinin alındığı, tahsilat ve fiş işlemlerinin gerçekleştirildiği ana bölümlerden biridir. Bu bölümde beklenen rezervasyonlu müşterilerin listesi alınarak check-in işlemi, ayrılacak müşterilerin listesi alınarak check-out işlemi gerçekleştirilmektedir.
ÖN KASA	Ön kasa; fiş hareketleri ile nakit giriş ve çıkış işlemlerinin yapıldığı, borçların krediye kaldırılıp daha sonra krediden tahsil işleminin gerçekleştirildiği, fiş listelerinin alındığı, kasa son durumlarının ekrana getirildiği, fatura işlemlerinin yapılıp dökümünün alındığı ve bunun gibi diğer para işlemlerinin gerçekleştirildiği bölümdür.
ACENTALAR	Acentalar özellikle grup bazında toplu misafir sağlamada büyük kolaylık getirdiklerinden önceden yapılan anlaşmalara göre kendilerine belirli kontenjanlar verilmekte ve otelin bir bölümü de acenta müşterilerine rezerve edilmektedir. Acenta ve otel arasında, konaklama yapacak misafir sayısına bağlı olarak kişi bazında fiyat tanımları ve fiyat tabloları oluşturulmaktadır. Acentalar modülündeki ilgili bölümler check-in ve rezervasyon işlemlerinde kullanılmaktadırlar.
KARTLAR	Kartlar modülünde çeşitli kayıt kartları açılıp bilgi girişleri yapılmaktadır. Kartların çoğu, rezervasyon ve ön büro bölümlerinin alt menüleri tarafından kullanılmaktadır. İlgili kartlar üzerinden liste alınabildiği gibi, raporlar modülünden kart istatistikleri veya rapor dökümleri alınabilmektedir.
HOUSE KEEPING	Odaların son durumları ile ilgili bakım bilgilerinin, oda hasar durumlarının istenilen tarih itibariyle alınabildiği rapor ekranıdır.
SERVİS	Önceki günlere ya da önceki dönemlere ait işlemlerin rapor alınırken sorun çıkarmaması için devir, bakiye, tutarlılık, check-in, check-out, folyo kontrollerinin yapıldığı, devirlerin listelendiği bakım bölümüdür.

Kaynak: *http://www.sentez-yazilim.com.tr/tr/hizmetlerimiz/yukleme-merkezi/download.aspx*

3.5.3- Yiyecek & İçecek Programı (Rest)

Yiyecek içecek programı otelde konaklayan konuklara ve harici konuklara sunulan yiyecek içecek hizmetinin; masalara ve ürünlere göre satışı, siparişi, tahsili ve faturalandırılmasını takip etmektedir. Her yiyecek içecek hizmeti verilen salon ve salonda bulunan masalar ayrı ayrı takip edilebilmektedir. Ürünün sipariş verildikten sonra ne kadar sürede üretildiği, masada bulunan konukların ne kadar süredir oturmakta oldukları, kaç kişilik kuver açıldığı da takip edilebilmektedir. Ürünlerin maliyetlerinin, karlılıklarının, en çok satılan ürün ve birlikte satılan ürün gibi raporların da alınabildiği bir programdır.

Program masa üstü bilgisayar ile kullanıldığı gibi dokunmatik ekran ve el bilgisayarları ile de kullanılabilmektedir. Kullanıcıların muhasebe bilmesine gerek yoktur. İşlemler resim şeklinde bulunan masalarda ve ürünlerin resimleri üzerinden tıklanarak yapılmaktadır. Kullanıcının basit bilgisayar becerisine sahip olması yeterlidir.

Program ön büro ve muhasebe programlarına bilgi gönderebilmekte, muhasebe programının stoklar ile ilgili bölümünden kartlar ile ilgili bilgi alabilmektedir. Ön büro programına bağlı olduğunda ise konuk oda no ve folyo numarasını da bilgi olarak alabilmektedir. Programa bağlı alt modüller tablo 3.4'te gösterilmektedir.

Tablo 3.4- Yiyecek & İçecek Programına Bağlı Alt Modüller

MODÜLÜN ADI	İŞLEVİ
P.O.S. İŞLEMLERİ	Bu modül sipariş ve satış işlemlerinin masa ve konuklara göre satışının gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.
KARTLAR	Departman kartlarının, masa kartlarının, ödeme tipi kartlarının, kasa kartlarının, cari hesap kartlarının, garson kartlarının tanımlandığı modüldür.
İŞLEMLER	Kasa işlemlerinin, shift devir işlemlerinin, gün sonu devir işlemlerinin yapıldığı modüldür.
FİŞ LİSTESİ	Sipariş ve satış fişlerinin dökümünün alındığı modüldür.
STOK	Takibi yapılan tüm stoklar için gerekli tanımlamalar bu bölümden yapılmaktadır. Tanımlanan stok kartı üzerinden stokların genel bazda durumu, giriş/çıkış maliyeti, alış ve satış hareketleri takip edilmektedir.

Kaynak: *http://www.sentez-yazilim.com.tr/tr/hizmetlerimiz/yukleme-merkezi/download.aspx*

3.5.4- Muhasebe Programı (Excellent)

İşletmenin resmi ve ön muhasebesinin takip edildiği programdır. Otomasyon sisteminde tüm veriler muhasebe kurallarıyla bu programa aktarılır. Ayrıca muhasebe personeli bu program aracılığı ile işletmede yapılan tüm işlemleri takip edebilir.

Bu program kullanıcısının muhasebe bilgisi ile birlikte diğer tüm programlara da kullanıcı düzeyinde hakim olması gerekmektedir. Çünkü diğer kullanıcı hatalarının muhasebeye yansımasını fark edip nedenini saptayabilmeli ve çözümünü üretebilmelidir. Diğer program kullanıcıları eğitimi kısa sürede tamamlanabilirken muhasebe program kullanıcılarının eğitimi daha uzun süre almaktadır. Programa bağlı alt modüller tablo 3.5'te gösterilmektedir.

Tablo 3.5- Muhasebe Programına Bağlı Alt Modüller

MODÜLÜN ADI	İŞLEVİ
MUHASEBE	Muhasebe modülünde takibi yapılan tüm hesaplar için hesap kartı tanımlaması yapılmaktadır. Hesapların tek kart üzerinden TL ve istenen döviz cinsi bazında hareket girişi yapılmakta ve istenen bazda hareket raporları alınabilmektedir. Tüm modüllerin muhasebe ile entegre çalışma özelliği sayesinde, Çek/Senet, Üretim, Banka, Cari Hesap ve Fatura modüllerinden yapılan işlemlerin muhasebeye ayrıca işlenmesine gerek yoktur.
CARİ HESAPLAR	Cari hesap modülünde ticari ilişkilerde bulunulan tüm alıcı ve satıcılar için cari hesap kartı tanımlanarak cari hesapların tek kart üzerinden TL ve istenen döviz cinsine göre hareket girişi yapılmakta ve istenen bazda hareket raporları alınmaktadır. SentezExcellent programında tüm modüllerinin entegre çalışma özelliği sayesinde cari hesap modülünde işlenen nakit ödeme, nakit tahsilat, borç/alacak dekontu ve virman vb. gibi işlemler sonrasında muhasebe hareketi entegrasyon sonucu oluşmaktadır. Ayrıca Çek/Senet, Banka, Stok ve Fatura modüllerinde yapılan işlemlerin cari hesaplara yeniden girişinin yapılmasına gerek yoktur, yapılan işlemler cari hesaplara entegre edilmektedir.
ÇEK / SENET	Çek/Senet modülünde müşteri çek/senetleri ile firma

	çek/senetlerinin girişleri ve takibi yapılmaktadır. Çek/senetlerin ciro, tahsil, protesto vb. gibi durum değişiklikleri yapılmakta, çek/senet durum bazında raporlar alınabilmektedir. Tek çek/senet kartı üzerinde TL ve döviz bilgileri girilebilmektedir. Aynı bordro üzerinde firma çeki ve çek ciro işlemi yapılabilmektedir.
BANKA	Banka modülünde takibi yapılan tüm bankalar için banka kartı tanımlanmakta, tek kart üzerinden TL ve istenen döviz cinsi bazında banka hareketleri yapılabilmekte ve istenen tüm hareket raporları alınabilmektedir. Banka kartı üzerinden de banka hesapları bazında, TL ve istenen döviz cinsine göre borç, alacak ve bakiye takibi yapılabilmektedir.
SİPARİŞ	Sipariş bölümünde müşteri siparişleri ve satın alma siparişlerinin girişleri yapılmakta, cari hesap ve stok bazında açık ve/veya kapalı sipariş takibi yapılabilmektedir. Sipariş bölümünde girişi yapılan satın alma ve müşteri siparişleri doğrultusunda otomatik olarak irsaliye ve fatura oluşturularak, irsaliye ve fatura girişleri daha hızlı bir şekilde yapılabilmektedir. Satın alma ve müşteri siparişlerinin TL ve döviz olarak girişleri yapılmakta ve bu bazda istenen sipariş raporları alınabilmektedir.
STOK KONTROL	Bu bölümde mamul, yarı mamul ve hammadde stokların tanımlamaları ve stoklara ilişkin tüm giriş/çıkış irsaliyeleri, sayım işlemleri ve ambarlar arası stok transferi gibi stok hareketleri yapılmaktadır. Sipariş bölümünde girişi yapılan satın alma ve müşteri siparişleri doğrultusunda otomatik olarak irsaliyeler oluşturulabilmektedir. Stoklar istenen gruplar altında toplanarak stok grupları bazında detaylı ve kümülatif stok takip raporları alınabilmektedir. Depolar arası stok transferi yapılarak, ayrı ayrı depolardaki stok durumları ve/veya tüm depolardaki stok durumları tek bir rapor üzerinden takip edilebilmektedir. Stoklar için istenen bazda alış/satış fiyat ve ıskontoları tanımlanmakta, istenen döviz cinsi üzerinden stok işlemleri yapılabilmektedir. Tanımlanan stok alış/satış fiyat ve ıskontoları istenirse cari hesap bazında da tanımlanabilmektedir. Stok

	sayımları otomatik olarak yaptırılabilmekte, sayım öncesi ve sayım sonrası envanter ve sayım fark raporları alınabilmekte, farklar için otomatik sarf/sayım fişi oluşturulabilmektedir. Stok maliyetleri isteğe bağlı olarak LIFO, FIFO, Eldeki-OBF, Giriş-OBF maliyet türlerine göre yapılabilmekte ve istenen maliyet türü bazında maliyet raporları alınabilmektedir. Stok rapor üreticisi sayesinde program içerisindeki hazır raporlar dışında kullanıcı isteğine bağlı olarak, sınırsız sayıda raporlar hazırlanabilmektedir.
FATURA	Fatura bölümünde alış ve satış faturalarının girişleri yapılmaktadır. Alış ve satış faturaları doğrultusunda alış ve satış istatistikleri cari hesap ve stok bazında alınabilmektedir. Fatura girişleri TL ve döviz olarak yapılmakta ve bu bazda istenen sipariş raporları alınabilmektedir. Stok bölümünden girilen alış ve satış irsaliyeleri otomatik olarak fatura ekranına aktarılarak irsaliyeden fatura oluşturma yapılabilmektedir. Girilen irsaliyeler doğrultusunda faturalaştırılmamış irsaliyeler takip edilebilmektedir. İrsaliyeden fatura oluşturma sırasında 10 günü geçen irsaliyeler takip edilebilmektedir. Girilen alış ve satış faturaları doğrultusunda KDV icmal dökümleri alış ve satış bazında KDV yüzdelerine göre alınabilmektedir. Fason faturaları doğrultusunda KDV Tevkifat Listeleri alınabilmektedir. Fatura fişleri için başlık ve detay bazda özel kodlar tanımlanarak, esnek bilgi girişleri yapılabilmekte ve bu bazda her türlü takip raporu alınabilmektedir. Aynı fatura tip içerisinde 4 değişik form tanımı yapılabilmektedir. Her türlü rapor MS Exchange ile dahili kullanıcılara veya MS Internet Mail ile harici birimlere e-mail olarak gönderilebilmektedir.
ÜRETİM	Üretim modülünde, imalatı yapılan tüm mamul ve yarı mamul stoklar için reçete tanımları yapılmaktadır. Üretim reçeteleri doğrultusunda sipariş ve planlama bazında hammadde ihtiyaç tabloları alınabilmektedir. Mamul üretim ve sarfiyatları depo bazında yapılabilmektedir. Mamul maliyetleri istenen maliyet

	türü bazında (LIFO, FIFO, Giriş-OBF, Eldeki OBF) hesaplatılabilmektedir. Mamul maliyetleri hammadde faturaları doğrultusunda hesaplattırılabilmektedir. Üretim işlemi sırasında fatura kullanımı yapılarak yüklenen KDV listesi alınabilmektedir. Yapılan üretimlerin muhasebe entegrasyonları on-line gerçekleştirilebilmektedir. Reçete tanımları yapılırken alternatif hammadde tanımları oluşturulabilmektedir. Mamul/yarı mamul maliyetine etki eden gider kalemleri (işçilik gideri, elektrik gideri vb.) reçete üzerinde isteğe bağlı olarak tanımlanabilmektedir.
DEMİRBAŞ	İşletmede bulunan demirbaşlar bu modülde tanımlanır. Departmanlara göre ve demirbaş türlerine göre takip bu modülde yapılabilmektedir.

Kaynak: *http://www.sentez-yazilim.com.tr/tr/hizmetlerimiz/yukleme-merkezi/download.aspx*

3.5.5- Sistemin Kurulması

İşletme her modülü ayrı ayrı çalışacak şekilde yapılandırmıştır. Sistem, 2007 yılında deneme amaçlı kullanılmış ancak 2008 yılında işletme yapılanması ve muhasebe hesap, cari ve stok yapılanması hazırlanarak sisteme geçilmiştir.

Ön büro uygulanmasına geçişte işlemler acenta kartı kullanılmadan yapılmış ve muhasebeye entegre edilmemiştir. Acenta kartı uygulamasına bir yıl sonra geçilmiş ve ön büro programı muhasebe programına entegre çalışmaya başlamıştır. Yiyecek içecek programı verileri ise 2010 yılından itibaren ön büro programına entegre çalıştırılmıştır.

Yiyecek içecek sistemine geçilmesi ön büroya göre daha uzun zaman almış çünkü stokların sınıflandırılması hemen yapılabilse de maliyet reçete kartlarının hazırlanması ve üretici personelin bu kartlara bağlı üretim yaparak standart üretime geçişi uzun bir süreç almıştır. Bu süreçte fiili maliyet yöntemi uygulanmış standartlara uyum oranı arttığında standart maliyet yöntemine geçilmiştir. 2010 yılından itibaren standart maliyet yöntemi uygulanmaktadır.

2011 yılından itibaren işletmenin her bölümü sisteme uyum sağlayınca dijital kartlarla konuk kartı uygulamasına geçilmiştir. Konuk kartı uygulamasında konuklar kartlarına önce para yüklemekte sonra kartlarını kullanarak hizmet satın alabilmektedirler. Bu uygulama sayesinde işletmede nakit para sirkülasyonu azalmış personel ve konuğa

bağlı kaçaklar minimum seviyelere inmiştir. Ayrıca konukların hizmet tercihleri ve işlem tutarları takip edilebilmektedir. Bu kartlar sayesinde konukların işletmeye olan bağımlılıkları artmıştır. Kart sistemine kademeli geçilmiş ve kart kullanan konuklara %20 ve %10 indirimler uygulanarak konukların kart sistemine geçişleri isteğe bağlı olarak özendirilmiştir.

Sistem incelendiğinde sisteme girilen veriler ile resmi muhasebe sistemine yansıyan veriler arasında farklar görülmüştür. Bu farkların sistem kullanım hatalarından kaynaklandığı ve resmi kayıtların belgelere göre düzeltilerek muhasebeleştirildiği tespit edilmiştir. Tablo 3.6'da sistem verileri ile resmi kayıt verileri karşılaştırılmış yıllara göre farklar ortaya konulmuştur. Hataların entegrasyon tanımlama hatalarından ve bütün işlemleri sistemin verisi olarak girilememesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tablo 3.6- Muhasebe Bilgi Sisteminin Departmanlara Göre Uygulama Oranı

	2009			**2010**			**2011**		
	M.K.	**MBS**	**Oran**	**M.K.**	**MBS**	**Oran**	**M.K.**	**MBS**	**Oran**
Konaklama	68.260	62.789	91,99	78.229	75.440	96,43	74.232	77.298	104,13
Yiyecek & İçecek	238.398	128.711	53,99	273.429	150.991	55,22	340.952	333.336	97,77

**M.K.= Muhasebe kayıtlarında görünen (TL), MBS= Muhasebe bilgi sisteminde görünen (TL)*

Tablo 3.7'de ise sistem ile resmi kayıtlar arasındaki farklar oransal hata payı olarak verilmiştir. Oranların her yıl azaldığı gözlenmektedir. Ön büro programında hata payının daha düşük restoran programında ise daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu durumunda standart üretime geçişteki zorluktan kaynaklandığı düşünülmektedir. 2011 yılında program tam otomasyon sistemi ile kullanıldığında hatalar %4 ve %2 oranlarına kadar düşmüştür. Bu oranların krediye kaldırılan alacakların tahsilatının ön büro programından değil de muhasebe programından yapıldığında sıfıra ineceği düşünülmektedir. Ancak işletmede ön büro personelleri ile muhasebe personellerinin aynı personel olması bu durumu zorlaştırmaktadır.

Tablo 3.7- Muhasebe Bilgi Sisteminin Departmanlara Göre Uygulamada Hata Oranı %

	2009	**2010**	**2011**
Konaklama	8,01	3,57	4,13
Yiyecek & İçecek	46,01	44,78	2,23

3.6- İŞLETMENİN MALİ DURUM ANALİZİ

İşletmelerin muhasebe bilgi sistemi kullanarak hazırladığı mali tablolar, pek çok muhasebe bilgi kullanıcısı için tek başına bir anlam ifade etmemektedir. İşletmenin mali durumunu ve faaliyet sonuçlarını yansıtan mali tabloların muhasebe bilgi kullanıcıları tarafından alacakları kararlarda kullanılabilmesi için bir takım tekniklerle analiz edilip, yorumlanması ve karar alıcılara yararlı hale getirilmesi gerekmektedir. Günümüzde muhasebenin en önemli fonksiyonu da analiz ve yorumdur.

Uygulama yapılan işletmenin 2007-2011 yılları arasındaki bilanço ve gelir tabloları oran analizi tekniğiyle analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

3.6.1- İşletmenin Faaliyetleriyle İlgili Genel Bilgi

İşletmenin 2007 yılından 2011 yılına kadar dönem net kar ve zararları tablo 3.8'de gösterilmektedir. İşletme 2007-2011 döneminde zarar etmemiştir. İşletmenin net karları 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 421,84 TL, 4.766,17 TL, 2.883,63 TL, 13.228,77 TL ve 13.441,30 TL'dir.

Tablo 3.8- 2007-2011 Dönemi İtibariyle Dönem Net Karları (Zararları)

YILLAR	DÖNEM NET KARLARI (ZARARLARI)
2007	421,84
2008	4.766,17
2009	2.883,63
2010	13.228,77
2011	13.441,30

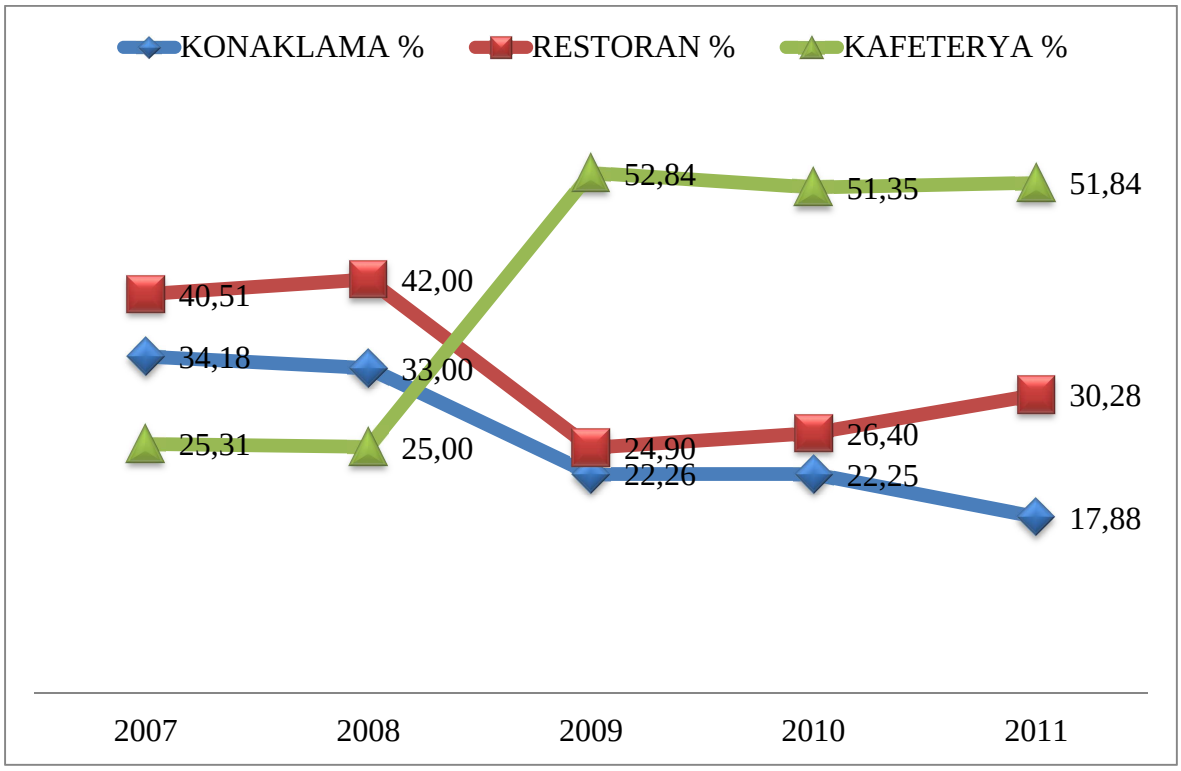
Tablo 3.9'da 2007-2011 dönemi itibariyle departman satış ve satış maliyetleri gösterilmektedir. Konaklama departmanı gelirlerinin toplam gelirler içerisindeki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 34.18, 33.00, 22.26, 22.25 ve 17.88'dir. Restoran departmanı gelirlerinin toplam gelirler içerisindeki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 40.51, 42.00, 24.90, 26.40 ve 30.28'dir. Kafeterya departmanı gelirlerinin toplam gelirler içerisindeki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 25.31, 25.00, 52.84, 51.35 ve 51.84'tür. Konaklama departmanı satış maliyetlerinin konaklama departmanı gelirlerine oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 26.21, 30.74, 74.89, 51.83 ve 58.64'tür.

Restoran departmanı satış maliyetlerinin restoran departmanı gelirlerine oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 111.29, 100.63, 108.27, 97.25 ve 93.26'dır. Kafeterya departmanı satış maliyetlerinin kafeterya departmanı gelirlerine oranı 133.93, 128.48, 86.87, 87.91 ve 86.83'tür. Konaklama departmanı satış maliyetlerinin her 100 TL'lik toplam satış maliyetleri içerisindeki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 10.19 TL, 12.00 TL, 18.62 TL, 14.00 TL ve 12.52 TL'dir. Restoran departmanı satış maliyetlerinin her 100 TL'lik toplam satış maliyetleri içerisindeki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 51.27 TL, 50.00 TL, 30.11 TL, 31.18 TL ve 33.73 TL'dir. Kafeterya departmanı satış maliyetlerinin her 100 TL'lik toplam satış maliyetleri içerisindeki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 38.54 TL, 38.00 TL, 51.27 TL, 54.82 TL ve 53.75TL'dir. Konaklama departmanı satış maliyetlerinin her 100 TL'lik toplam satış içerisindeki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 8.96 TL, 10.14 TL, 16.67 TL, 11.53 TL ve 10.49 TL'dir. Restoran departmanı satış maliyetlerinin her 100 TL'lik toplam satış içerisindeki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 45.09 TL, 42.26 TL, 26.96 TL, 25.67 TL ve 28.24 TL'dir. Kafeterya departmanı satış maliyetlerinin her 100 TL'lik toplam satış içerisindeki payı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 33.90 TL, 32.12 TL, 45.90 TL, 45.14 TL ve 45.01 TL'dir. Rakamların açıklamaları grafiklerde yapılacaktır.

Tablo 3.9- 2007-2011 Dönemi İtibariyle Departman Satış ve Satış Maliyetleri Dağılım Tablosu

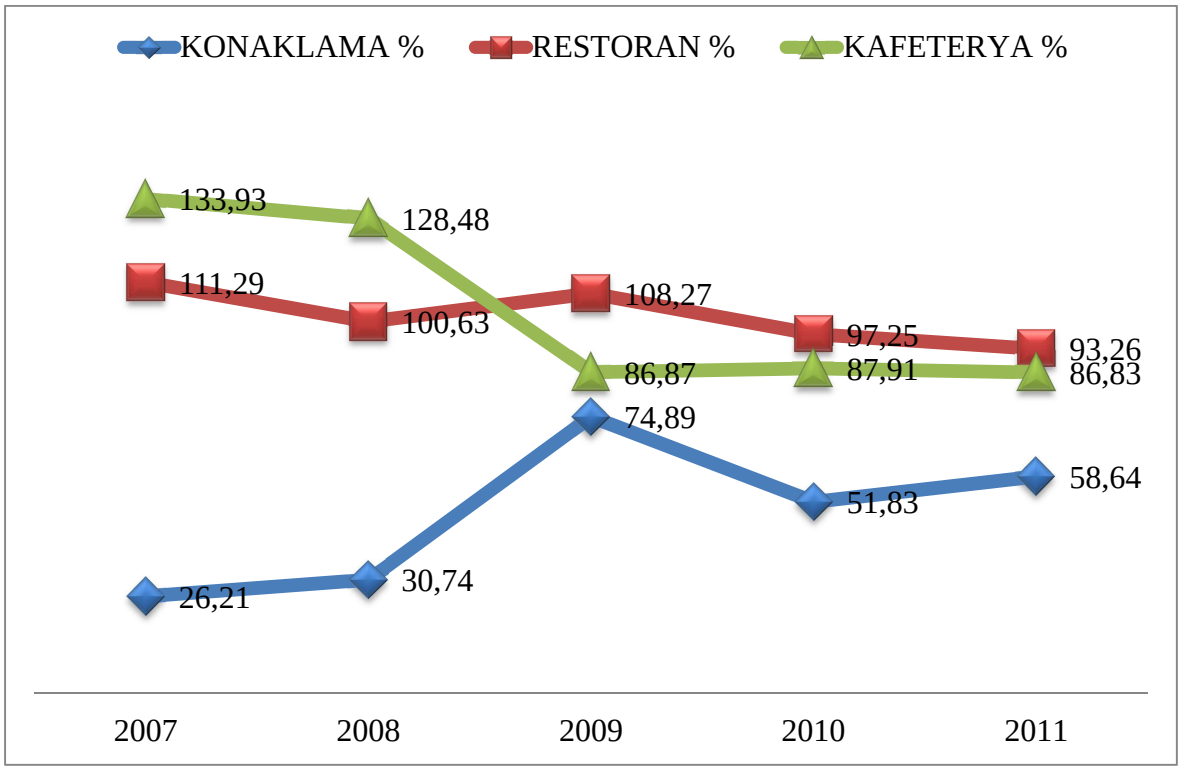
DEPARTMAN GELİRLERİNİN TOPLAM GELİRLER İÇERSİNDEKİ PAYI	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
TOPLAM	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
KONAKLAMA %	34,18	33,00	22,26	22,25	17,88
RESTORAN %	40,51	42,00	24,90	26,40	30,28
KAFETERYA %	25,31	25,00	52,84	51,35	51,84
DEPARTMAN SATIŞ MALİYETLERİNİN DEPARTMAN GELİRLERİNE ORANI	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
TOPLAM	87,94	84,53	89,53	82,35	83,74
KONAKLAMA %	26,21	30,74	74,89	51,83	58,64
RESTORAN %	111,29	100,63	108,27	97,25	93,26
KAFETERYA %	133,93	128,48	86,87	87,91	86,83
DEPARTMAN SATIŞ MALİYETLERİNİN TOPLAM SATIŞ MALİYETLERİ İÇERSİNDEKİ PAYI	**2007**	**2007**	**2007**	**2007**	**2007**
TOPLAM	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
KONAKLAMA %	10,19	12,00	18,62	14,00	12,52
RESTORAN %	51,27	50,00	30,11	31,18	33,73
KAFETERYA %	38,54	38,00	51,27	54,82	53,75
DEPARTMAN SATIŞ MALİYETLERİNİN TOPLAM GELİRLER İÇERİSİNDEKİ PAYI	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
TOPLAM	87,94	84,53	89,53	82,35	83,74
KONAKLAMA %	8,96	10,14	16,67	11,53	10,49
RESTORAN %	45,09	42,26	26,96	25,67	28,24
KAFETERYA %	33,90	32,12	45,90	45,14	45,01

Grafik 3.1- Departman Gelirlerinin Toplam Gelirler İçerisindeki Payı



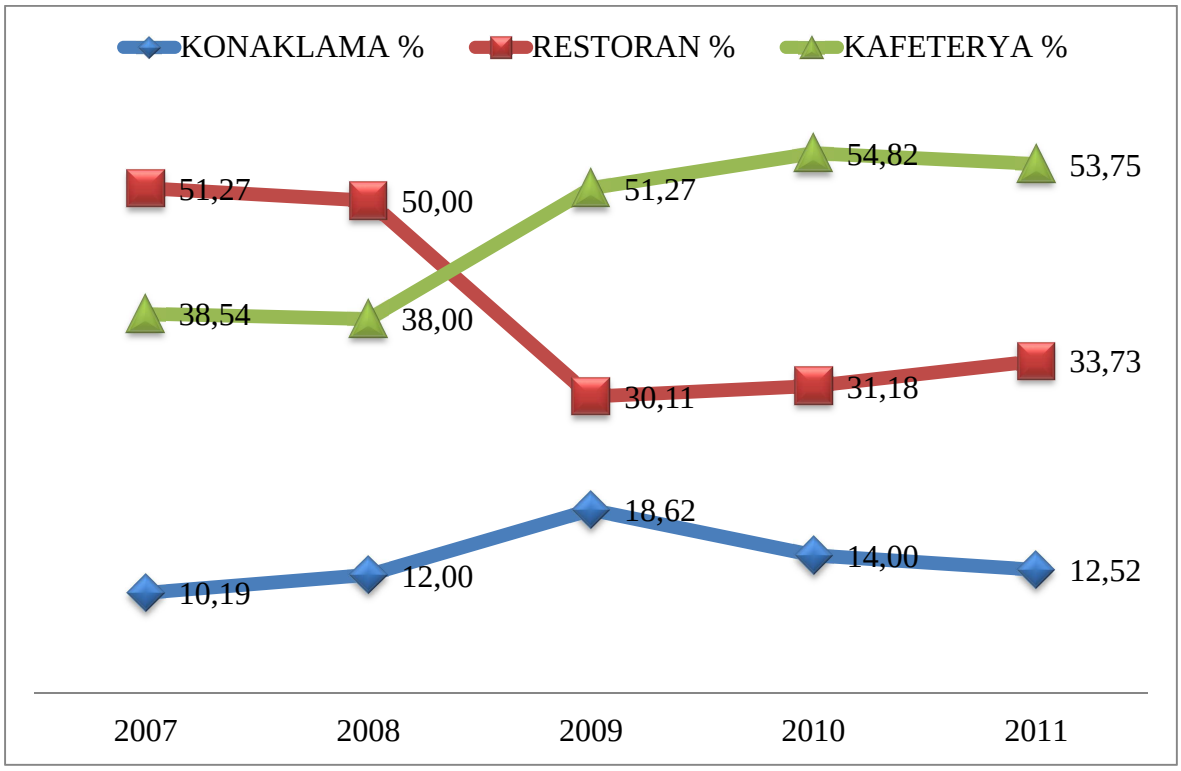
Grafik 3.1'de departman gelirlerinin toplam gelirler içerisindeki payı gösterilmektedir. İşletmenin konaklama gelirlerinin satış miktarı bakımından 9 oda ile sınırlı olması, satış gelirlerini artırmada bu departmandan ziyade yiyecek & içecek departmanına yönelmesi muhasebe bilgi sistemi sayesinde olmuştur. 2007 yılında kafeterya departmanının toplam satışlardan aldığı pay konaklama departmanının altında iken, 2008 yılında muhasebe bilgi sistemlerine geçildikten sonra kafeterya gelirinin toplam gelirdeki payı %25'ten %52.84'e çıkmıştır. 2009-2011 döneminde kafeterya gelirleri toplam gelirden aldığı pay itibariyle %51'in üzerinde kalmış ve bu da, yerel halkın işletmeyi tercih ettiğini göstermektedir. Restoran gelirleri ise 2009 yılında yaz dönemlerinde kapatılmasından kaynaklanan düşüşle toplam gelirden aldığı pay %24.90'a kadar inmiştir. Ancak restoran gelirleri 2010 ve 2011 yıllarında artma eğilimi göstermiş toplam gelirden aldığı payı %30.28'e kadar çıkarmıştır. Konaklama gelirleri 2009'dan itibaren her yıl sürekli artmasına rağmen toplam satışlardan aldığı pay %17.88'e kadar düşmüştür. Bu da restoran ve kafeterya gelirlerindeki artışın konaklama gelirlerindeki artıştan daha fazla olduğunu göstermektedir.

Grafik 3.2- Departman Satış Maliyetlerinin Departman Gelirlerine Oranı



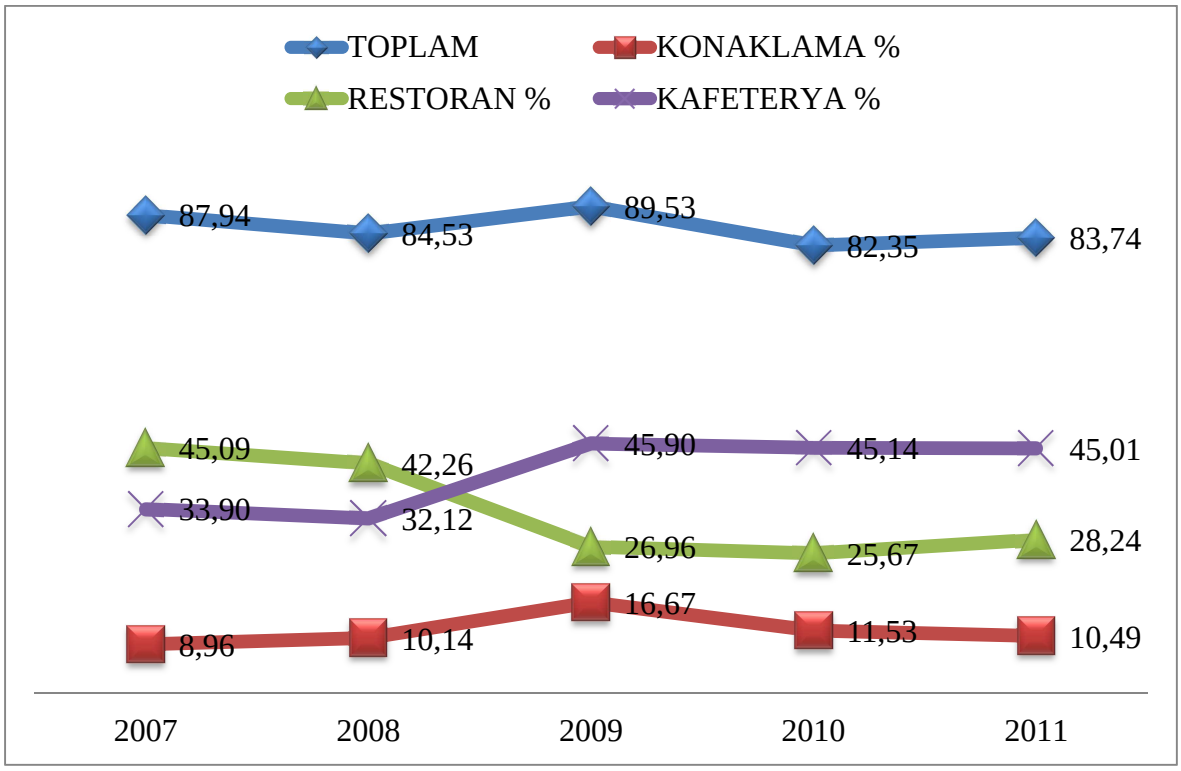
Grafik 3.2'de departman satış maliyetlerinin departman gelirlerine oranı gösterilmektedir. Konaklama gelirleri içindeki satış maliyetlerinin payı 2009 yılında en yüksek seviye olan %74.89'a ulaşmıştır. Bunun sebebi 2009'dan itibaren konaklama hizmet kalitesi artırılmış dolayısıyla satış maliyetleri artmıştır. İşletmenin pazardaki kapasite payı %8.49'dan %5.84'e kadar düşmüş yani pazara yeni işletmeler katılmış ve artan rekabetten dolayı satış fiyatları aşağı çekilmek zorunda kalmıştır. Bu da, departman satış maliyetlerinin konaklama departmanındaki payını artırmıştır. Yiyecek içecek departmanları olan restoran ve kafeterya da satış maliyetleri satış gelirlerinin üzerindeyken, 2008 yılında muhasebe bilgi sistemine geçildikten sonra satış maliyetlerinin departman gelirlerindeki payı %86.83'e kadar düşmüştür.

Grafik 3.3- Departman Satış Maliyetlerinin Toplam Satış Maliyetleri İçerisindeki Payı



Grafik 3.3'te departman satış maliyetlerinin toplam satış maliyetleri içerisindeki payı gösterilmektedir. Bu grafik, her 100 TL'lik toplam satış maliyetinin ne kadarlık kısmının hangi departmana ait olduğunu göstermektedir. Grafikte de görüleceği üzere departmanlara göre satış dağılımında 2007 yılında en yüksek pay olan %51.27 restoran maliyetleri yer alırken; 2008 yılından itibaren geçiş yaşanmış, maliyetlerdeki payın en yükseğini %51.27 ile 2009 dan itibaren kafeterya satış maliyeti almıştır. 2009-2011 döneminde tutarlı yönetim sergilenmiş, en yüksek pay kafeterya departmanının en düşük pay konaklama departmanının olmuştur. 2011 yılı itibariyle her 100 TL'lik toplam satış maliyetinin 53.75 TL si kafeterya departmanının, 33.73'ü restoran departmanının, 12.52 TL'si konaklama departmanının olarak gerçekleşmiştir. Muhasebe bilgi sistemi aracılığıyla restoran departmanında uygulanan standart maliyet kontrol yönteminin etkin olduğu gözlenmiştir.

Grafik 3.4- Departman Satış Maliyetlerinin Toplam Gelirler İçerisindeki Payı



Grafik 3.4'te departman satış maliyetlerinin toplam gelirler içerisindeki payı gösterilmektedir. Bu grafik her 100 TL'lik toplam satışta departmanlara göre satış maliyetlerinin dağılımlarını göstermektedir. Bu oranda da muhasebe bilgi sistemine geçişten kaynaklanan değişim grafikte görülmektedir. Muhasebe bilgi sisteminden önce yani 2007 yılında 100 TL'lik toplam satışta 45.09 TL restoran satış maliyeti, 33.90 TL kafeterya satış maliyeti, 8.96 TL konaklama satış maliyeti gerçekleşmiş iken, 2011 yılında her 100 TL'lik toplam satış gelirinde 45.01 TL kafeterya satış maliyeti, 28.24 TL restoran departmanı satış maliyeti, 10.49 TL konaklama departmanı satış maliyetinin gerçekleştiği görülmektedir. Toplamda ise, tablo 3.1'de gösterilen pazardaki artan rekabet ortamına rağmen 100 TL'lik satış gelirlerindeki satışların maliyeti 87.94 TL'den 83.74 TL'ye düşmüştür.

3.6.2- İşletmenin Mali Tablolarının Analizi ve Yorumu

Mali analiz, bir işletmenin mali durumunun ve mali yönden gelişmesinin yeterli olup olmadığını belirlemek için, mali tablo kalemlerindeki değişikliklerin ve kalemler arasındaki ilişkilerin zaman içinde göstermiş oldukları eğilimlerin incelenmesi ve gerektiğinde belirlenen standart ve sektör ortalaması ile karşılaştırılarak yorumlanması

faaliyetlerinin bütünüdür (Çabuk ve Lazol 2009: 135). Mali tablolar analizi, işletmelerin yönetimi açısından (Akgüç 1998: 19);

- İşletmenin faaliyetlerinde etkinlik ve başarı derecesini ölçmede,
- İşletmenin ana ve ikincil hedeflerine ulaşıp ulaşamayacağını saptamada,
- Hedefe ulaşılamamışsa nedenlerini araştırmada,
- Geleceğe yönelik planlar hazırlamada,
- Üretilecek mal ve hizmetler, üretim miktarları, üretim bileşimi ve izlenecek fiyat politikası konusunda karar almada,
- İşletmenin varlığını tehlikeye düşürmeden, yükümlülüklerini yerine getirme gücü olup olmadığını belirlemede,
- İşletme faaliyetlerini denetim ve değerlendirmede,
- İşletme faaliyetlerinin her evresinde doğru ve düzeltici kararlar almada büyük önem taşımaktadır.

Tablo 3.10- İşletmenin Yıllara ve Departmanlara Göre Satış Dağılımları ve 2012 Yılı Satışlarının Regresyon Yöntemi İle Tahmini

YILLAR	TOPLAM	KONAKLAMA	RESTORAN	KAFETERYA
2007	232.494,10	79.467,06	94.184,78	58.842,26
2008	317.129,17	104.652,63	133.194,25	79.282,29
2009	306.659,06	68.260,46	76.357,85	162.040,75
2010	351.659,50	78.229,65	92.835,22	180.594,63
2011	415.185,46	74.232,61	125.731,45	215.221,40
2012 TAHMİN	**466.361,07**	**79.546,39**	**147.681,77**	**239.132,91**

Tablo 3.10'da işletmenin yıllara ve departmanlara göre satışları verilmiş, regresyon yöntemi ile tam sisteme geçiş yılı olan 2009-2011 dönemine bağlı olarak 2012 yılı toplam satışları 466.361,07 TL olarak tahmin edilmiştir. Regresyon uygulamasında yıllar X, satışlar ise Y olarak kabul edilmiştir.

Tablo 3.11- İşletmenin 2007-2011 Dönemi Oran Analizi

	İŞLETME ORANLARI				
LİKİDİTE ORANLARI	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Cari Oran	0,59	1,32	1,61	0,88	1,55
Asit Test Oranı	0,41	1,18	1,20	0,60	1,01
Nakit Oranı	0,20	0,77	0,66	0,12	0,39
FİNANSAL YAPI ORANLARI	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Toplam Borçlar / Varlıklar Oranı	0,71	0,69	0,68	0,68	0,65
Dönen Varlıklar / Varlıklar Oranı	0,27	0,56	0,53	0,37	0,42
Duran Varlıklar / Varlıklar Oranı	0,73	0,44	0,47	0,63	0,58
Kısa Vadeli Borçlar / Toplam Borçlar Oranı	0,65	0,61	0,48	0,62	0,42
FAALİYET ORANLARI	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Alacak Devir Hızı	33,98	17,57	16,60	14,41	17,03
Stok Devir Hızı	23,08	38,32	15,01	14,14	12,89
Aktif Devir Hızı	2,11	2,61	2,25	2,03	2,18
Duran Varlıklar Devir Hızı	2,90	5,86	4,75	3,23	3,75
KARLILIK ORANLARI	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Brüt Kar Marjı Oranı	0,00	0,02	0,01	0,04	0,03

Tablo 3.11'de işletmenin 2007-2011 yılları arası başlıca oran analizi sonuçları gösterilmektedir. İşletmenin cari oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 0.59, 1.32, 1.61, 0.88 ve 1.55'tir. Asit test oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 0.41, 1.18, 1.20, 0.60 ve 1.01'dir. Nakit oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 0.20, 0.77, 0.66, 0.12 ve 0.39'dur. Toplam borçlar / varlıklar oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 0.71, 0.69, 0.68, 0.68 ve 0.65'dir. Dönen varlıklar / varlıklar oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 0.27, 0.56, 0.53, 0.37 ve 0.42'dir. Duran varlıklar / varlıklar oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 0.73, 0.44, 0.47, 0.63 ve 0.58'dir. Kısa vadeli borçlar / toplam borçlar oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 0.65, 0.61, 0.48, 0.62 ve 0.42'dir. Alacak devir hızı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 33.98, 17.57, 16.60, 14.41 ve 17.03'tür. Stok devir hızı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 23.08, 38.32, 15.01, 14.14 ve 12.89'dur. Aktif devir hızı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 2.11, 2.61, 2.25, 2.03 ve 2.18'dir. Duran varlıklar devir hızı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 2.90, 5.86, 4.75, 3.23 ve 3.75'tir. Brüt kar marjı oranı 2007-2011 dönemi itibariyle sırasıyla 0.00, 0.02, 0.01, 0.04 ve 0.03'tür. Sonuçların yorumları ilerleyen bölümlerde yapılacaktır.

3.6.2.1- Likidite Oranları

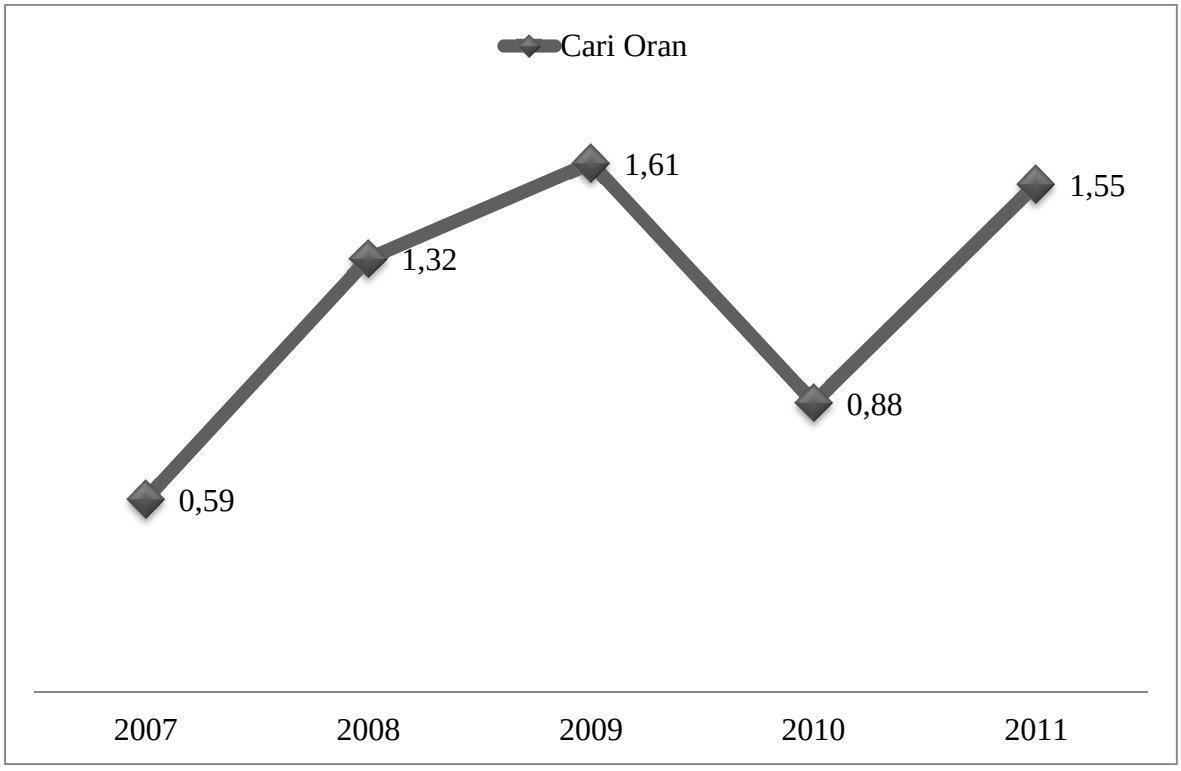
Likidite, bir varlığın düşük maliyetle ve hızlı bir şekilde nakde dönüşme yeteneğidir (Ceylan ve Korkmaz 2006: 48). Likidite oranları, işletmenin kısa vadeli borçlarını ödeme gücünü göstermektedir.

- **Cari Oran**

Cari oran, işletmenin çalışma sermayesinin yeterli olup olmadığını ve kısa vadeli borçlarını ödeme gücünü ölçmektedir (Akgüç 1998: 24). Gelişmekte olan ülkelerde 1.5'tan büyük olması beklenmektedir.

$$\text{Cari Oran} = \frac{\text{Dönen Varlıklar}}{\text{Kısa Vadeli Borçlar}}$$

Grafik 3.5- Cari Oran



İşletmenin cari oranı 2007, 2008, 2009 yıllarında artmış, sırasıyla 0.59, 1.32, 1.61 olarak gerçekleşmiş; 2010 yılında ise 0.88'e düşmüştür. Çünkü işletme muhasebe bilgi sistemlerinden faydalanarak ve piyasadaki satışa hazır kapasite oranının düşmesine bağlı olarak yatırımlarını planlamış ve işletmenin 2009 yılında 64.544,78 TL olan duran

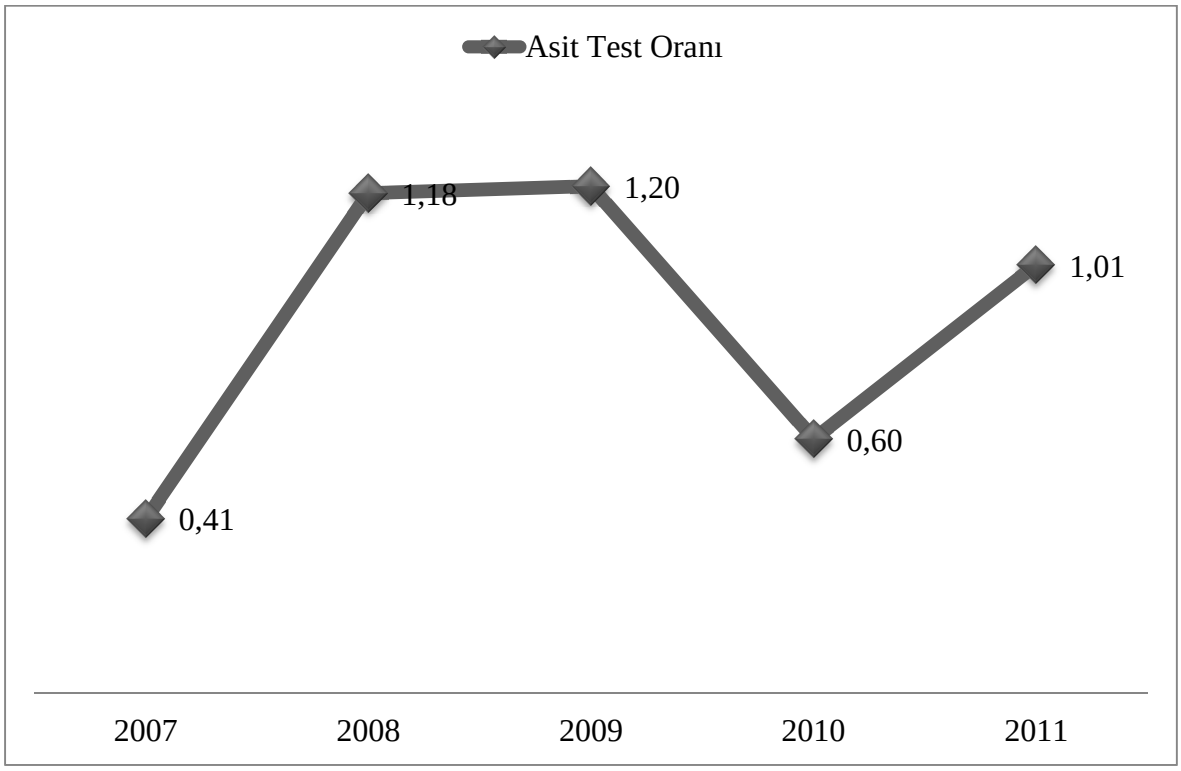
varlıkları 2010 yılında 108.776,10 TL'ye ulaşmıştır. İşletme kamu işletmesi olması dolayısıyla özkaynaklarından fon sağlamadan yabancı kaynaklarla fon sağlamış ve 2010 yılında cari oranı 0.88'e düşmüştür. İşletme 2011 yılında yaptığı yatırımların kısa vadede sonucunu almış ve cari oranı 1.55'e çıkarmıştır. Bu oranın dış faktörler sabit kalmak kaydıyla 2012 ve 2013 dönemlerinde artış eğiliminde olacağı düşünülmektedir.

- **Asit Test Oranı**

Bu oran işletmelerin varlıklarını değer kaybına uğramadan nakde çevirebilme özelliğini ölçmektedir. Dönen varlıklardan stok değerinin çıkarılıp, kısa vadeli borçlara oranlanması ile bulunur. Bu oranın da 1'den büyük olması beklenmektedir (Canbolat 2006: 102).

$$\text{Asit Test Oranı} = \frac{\text{Dönen Varlıklar - Stoklar}}{\text{Kısa Vadeli Borçlar}}$$

Grafik 3.6- Asit Test Oranı



Cari oranda olduğu gibi işletmenin asit test oranı 2007, 2008, 2009 yıllarında artmış, sırasıyla 0.41, 1.18, 1.20 olarak gerçekleşmiş; 2010 yılında ise 0.60'a düşmüştür. Çünkü işletme muhasebe bilgi sistemlerinden faydalanarak ve piyasadaki satışa hazır

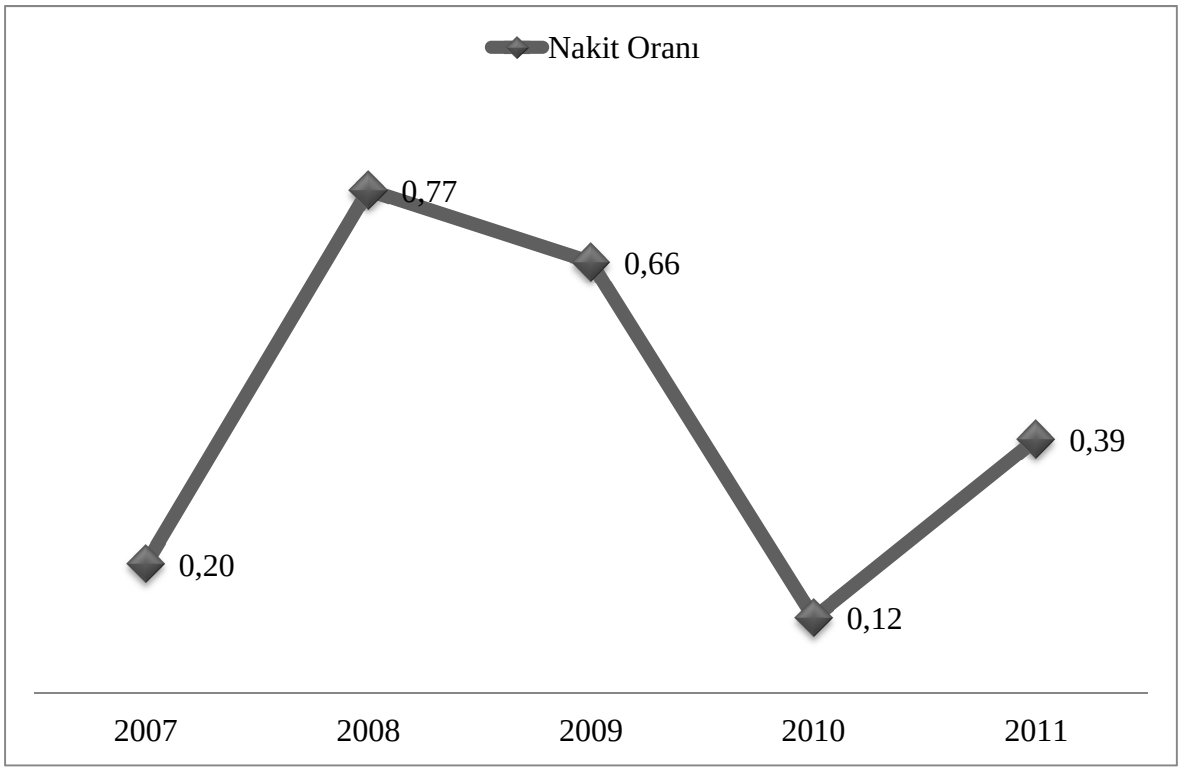
kapasite oranının düşmesine bağlı olarak yatırımlarını planlamış ve işletmenin 2009 yılında 64.544,78 TL olan duran varlıkları 2010 yılında 108.776,10 TL'ye ulaşmıştır. İşletme kamu işletmesi olması dolayısıyla özkaynaklarından fon sağlamadan yabancı kaynaklarla fon sağlamış ve 2010 yılında asit test oranı 0.60'a düşmüştür. İşletme 2011 yılında yaptığı yatırımların kısa vadede sonucunu almış ve asit test oranı 1.01'e çıkarmıştır. Bu oranın dış faktörler sabit kalmak kaydıyla 2012 ve 2013 dönemlerinde artış eğiliminde olacağı düşünülmektedir.

- **Nakit Oranı**

Nakit oranı, bir işletmenin likit varlıklarının düzenli nakit çıkışlarını karşılayıp karşılamadığını ortaya koyan orandır. İşletmenin sadece hazır değerlerini kullanarak ödemelerini ne derece yapabileceğini göstermektedir. Bu oranın %20'den küçük olmaması beklenmektedir (Ceylan ve Korkmaz 2006: 51-52).

$$\text{Nakit Oranı} = \frac{\text{Hazır Değerler}}{\text{Kısa Vadeli Borçlar}}$$

Grafik 3.7- Nakit Oranı



Cari oranda olduğu gibi işletmenin nakit oranı 2007, 2008, 2009 yıllarında artmış, sırasıyla 0.20, 0.77, 0.66 olarak gerçekleşmiş; 2010 yılında ise 0.12'ye düşmüştür. Çünkü işletme muhasebe bilgi sistemlerinden faydalanarak ve piyasadaki satışa hazır kapasite oranının düşmesine bağlı olarak yatırımlarını planlamış ve işletmenin 2009 yılında 64.544,78 TL olan duran varlıkları 2010 yılında 108.776,10 TL'ye ulaşmıştır. İşletme kamu işletmesi olması dolayısıyla özkaynaklarından fon sağlamadan yabancı kaynaklarla fon sağlamış ve 2010 yılında nakit oranı 0.12'ye düşmüştür. İşletme 2011 yılında yaptığı yatırımların kısa vadede sonucunu almış ve nakit oranı 0.39'a çıkarmıştır. Bu oranın dış faktörler sabit kalmak kaydıyla 2012 ve 2013 dönemlerinde artış eğiliminde olacağı düşünülmektedir.

3.6.2.2- Finansal Yapı Oranları

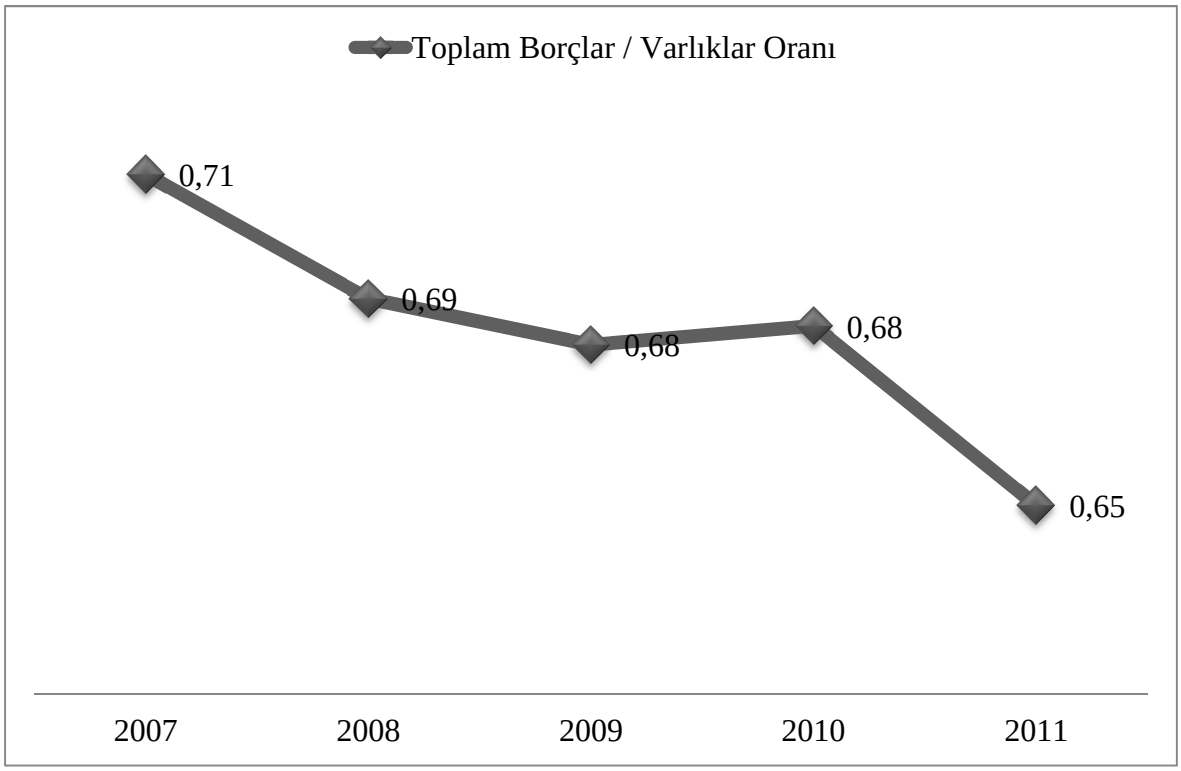
Finansal yapı oranları, işletmenin ne ölçüde borçla finanse edildiğini ve borçla finansmanının işletme için ne kadar yararlı olduğunu ölçmektedir (Ceylan ve Korkmaz 2006: 55).

- **Toplam Borçlar / Varlıklar Oranı**

Bu oran, işletme varlıklarının yüzde kaçının borçla finanse edildiğini göstermektedir. Kaldıraç oranı olarak ta bilinen bu oranın yüksek olması, kredi verenler açısından emniyet marjının az olduğunu ve işletmenin faiz ve anapara ödemeleri nedeniyle güç duruma düşme olasılığının yüksek olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, işletmeye kredi verenler, bu oranın düşük olmasını tercih etmektedirler (Ceylan ve Korkmaz 2006: 56).

$$\frac{\text{Toplam Borçlar}}{\text{Varlıklar}}$$

Grafik 3.8- Toplam Borçlar / Varlıklar Oranı



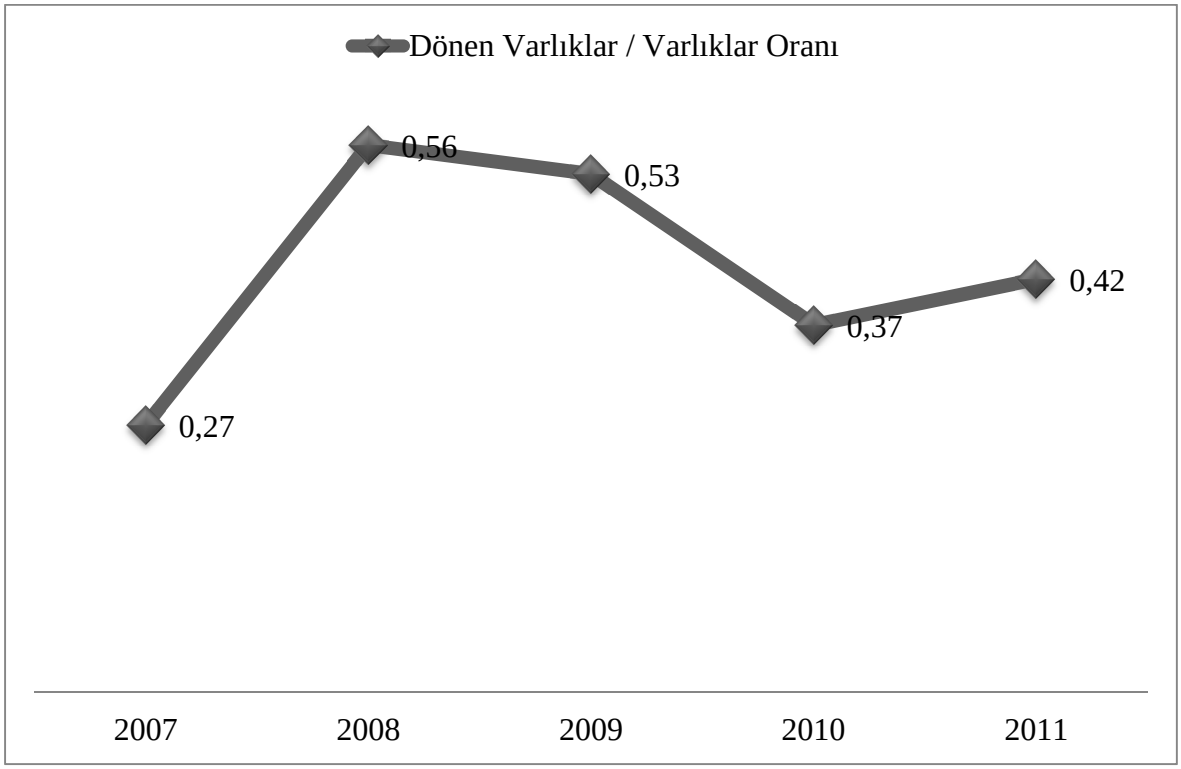
Bu oran 2007-2010 döneminde 0.68-0.71 aralığında kalmış iken 2010 yılında yapılan yatırımlar ve muhasebe bilgi sistemlerinin etkin kullanımı sayesinde 2011 yılında 0.65 bandına düşmüştür. Bu oranın 2012 ve 2013 dönemlerinde düşüş eğiliminde olacağı düşünülmektedir.

- **Dönen Varlıklar / Varlıklar Oranı**

Dönen varlıklar / varlıklar oranı, dönen varlıkların toplam varlıklar içindeki yüzdesini göstermektedir.

$$\frac{\text{Dönen Varlıklar}}{\text{Varlıklar}}$$

Grafik 3.9- Dönen Varlıklar / Varlıklar Oranı



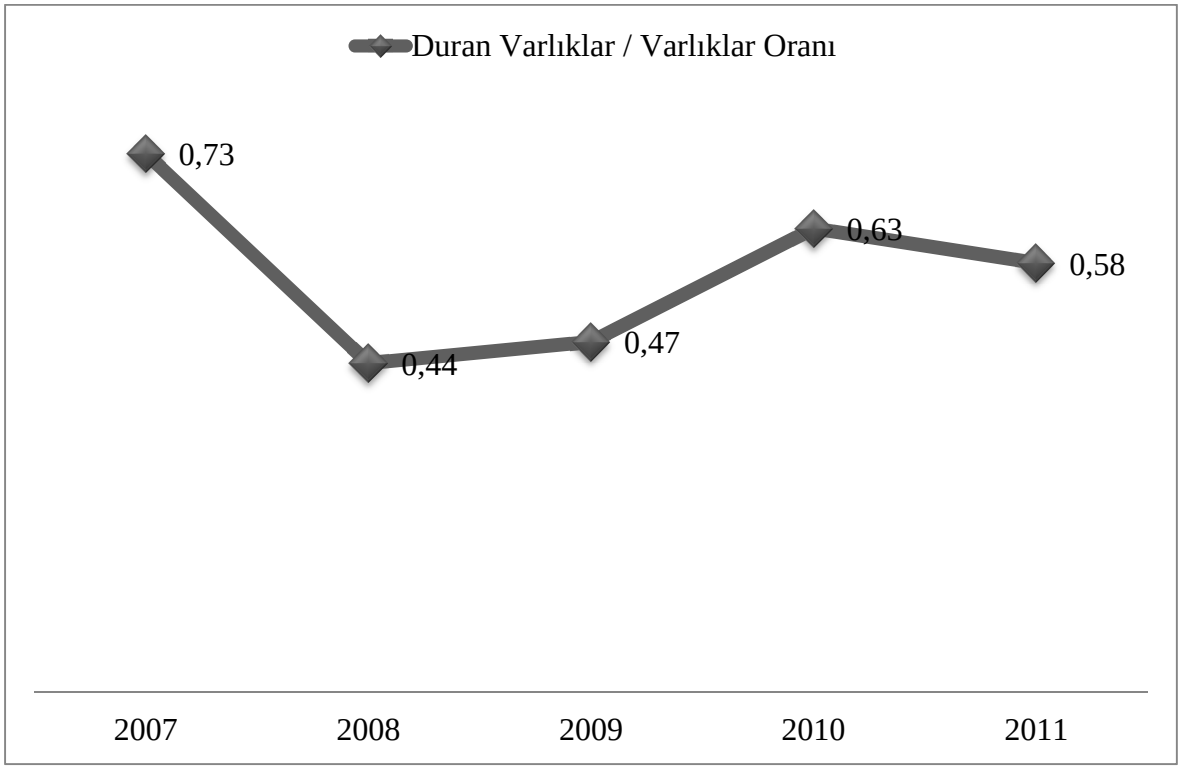
İşletmenin aktif toplamında 2008-2011 döneminde bir önceki yıla göre sırasıyla 0.10, 0.12, 0.27, 0.08 oranında büyüme gerçekleşmiş, buna karşılık dönen varlıkların toplam varlıklara oranı yıllara göre sırasıyla 0.27, 0.56, 0.53, 0.37 ve 0.42 olarak gerçekleşmiştir. 2007-2009 döneminde büyümenin kaynağı dönen varlıklardaki büyüme olarak belirlenirken; 2010-2011 yıllarında aktif toplamındaki büyümenin kaynağı duran varlıklardaki büyümedir. Sektör olarak dönen varlıkların toplam varlıklara oranı 0.10 olması gerekirken, işletmenin kamu işletmesi olması sebebiyle kullandığı bina kamuya ait olduğu için bilanço kayıtları arasında görülmemekte ve bundan dolayı sektör oranına ulaşması imkanı bulunmamaktadır.

- **Duran Varlıklar / Varlıklar Oranı**

Duran varlıklar / varlıklar oranı, duran varlıkların toplam varlıklar içindeki yüzdesini göstermektedir.

$$\frac{\text{Duran Varlıklar}}{\text{Varlıklar}}$$

Grafik 3.10- Duran Varlıklar / Varlıklar Oranı



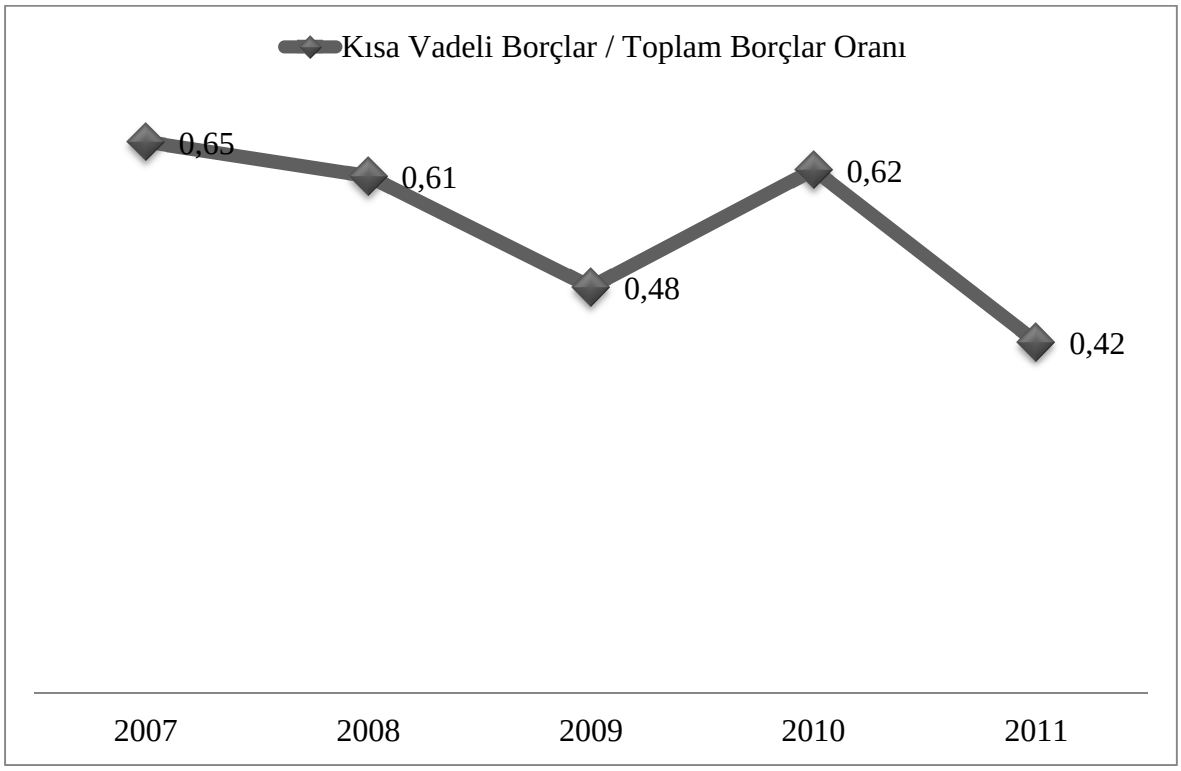
Bu oran yıllara göre sırasıyla 0.73, 0.44, 0.47, 0.63, 0.58 olarak gerçekleşmiştir. Muhasebe kayıtlarında göründüğü halde işletmenin elinde bulunmayan kullanım dışı makine, teçhizatın elden çıkarılması, kamu hukuku ifadesiyle demirbaş düşümünün yapılması bu oranın 2008 yılında düşmesine sebep olmuştur. 2008 yılındaki ulaşılan 0.44 oranı, işletmenin gerçek oranı olup muhasebe bilgi sistemi işletmenin mali raporlarında olumlu etki yaratmıştır. 2008-2011 döneminde bu oran yükselme eğilimi göstermiş, muhasebe bilgi sisteminden faydalanan yönetim, ihtiyaçları doğru tespit edip finansal planlamayı doğru yaparak yatırımlar yapmış ve oran yükselme eğilimi göstermiştir.

- **Kısa Vadeli Borçlar / Toplam Borçlar Oranı**

Bu oran işletmenin borçlarının vade yapısı hakkında bilgi vermektedir (Akgüç 1998: 37). Bu oranın 2/3 dolayında olması beklenmektedir (Çabuk ve Lazol 2009: 185).

$$\frac{\text{Kısa Vadeli Borçlar}}{\text{Toplam Borçlar}}$$

Grafik 3.11- Kısa Vadeli Borçlar / Toplam Borçlar Oranı



İşletmenin uzun vadeli borçlarının kıdem tazminatı karşılıklarını da kapsaması ve kıdem tazminatı karşılıklarının da işgören devir hızı düşük olan işletmede her yıl normal şekilde artması bu oranın her yıl düzenli şekilde düşmesini sağlamıştır. Ancak 2010 yılında yapılan yatırımların çoğunluğunun kısa vadeli borçlarla yapılması bu oranı 0.62 bandına kadar yükseltmiştir. 2011 yılında işletme yönetiminin muhasebe bilgi sistemlerinden faydalanarak kısa vadeli borçların büyük bir kısmını ödemesi, bu oranı 2007-2011 döneminde en düşük oran olan 0.42'ye ulaştırmıştır.

3.6.2.3- Faaliyet Oranları

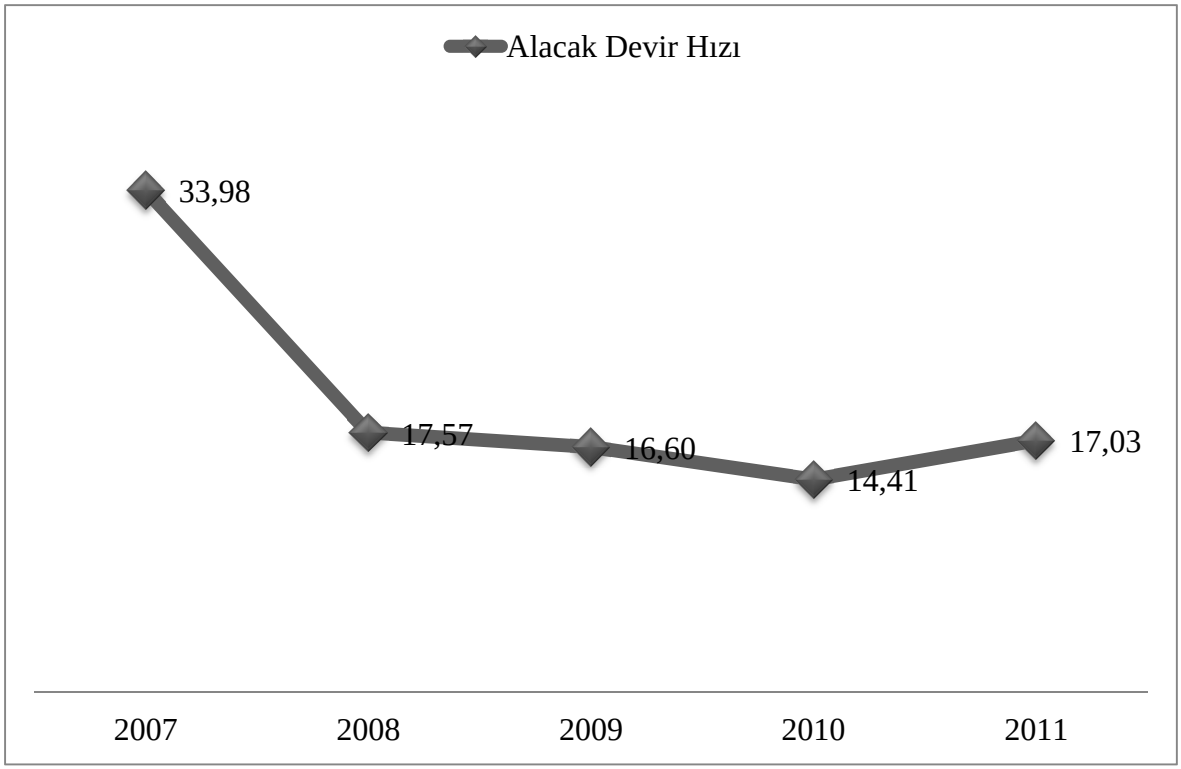
Faaliyet oranları, işletmelerin sahip oldukları varlıkları ne derece etkin kullandıklarını gösteren oranlardır. Faaliyet oranları, varlıkların devir hızı olarak bilinmektedir. Bu oranlar, varlıklara yatırılan her bir liranın yarattığı satış tutarını ölçmektedir (Ceylan ve Korkmaz 2006: 61).

- **Alacak Devir Hızı**

Alacak devir hızı veya alacakların paraya dönüşüm çabukluğu, bir işletmenin alacaklarının tahsil kabiliyetini ve likiditesini göstermektedir (Akgüç 1998: 44). Alacak devir hızının zaman içinde artması, işletme yönetiminin başarısı, azalması ise, başarısızlığı olarak değerlendirilmektedir (Ceylan ve Korkmaz 2006: 61).

$$\text{Alacak Devir Hızı} = \frac{\text{Kredili Satışlar}}{\text{Ticari Alacaklar}}$$

Grafik 3.12- Alacak Devir Hızı



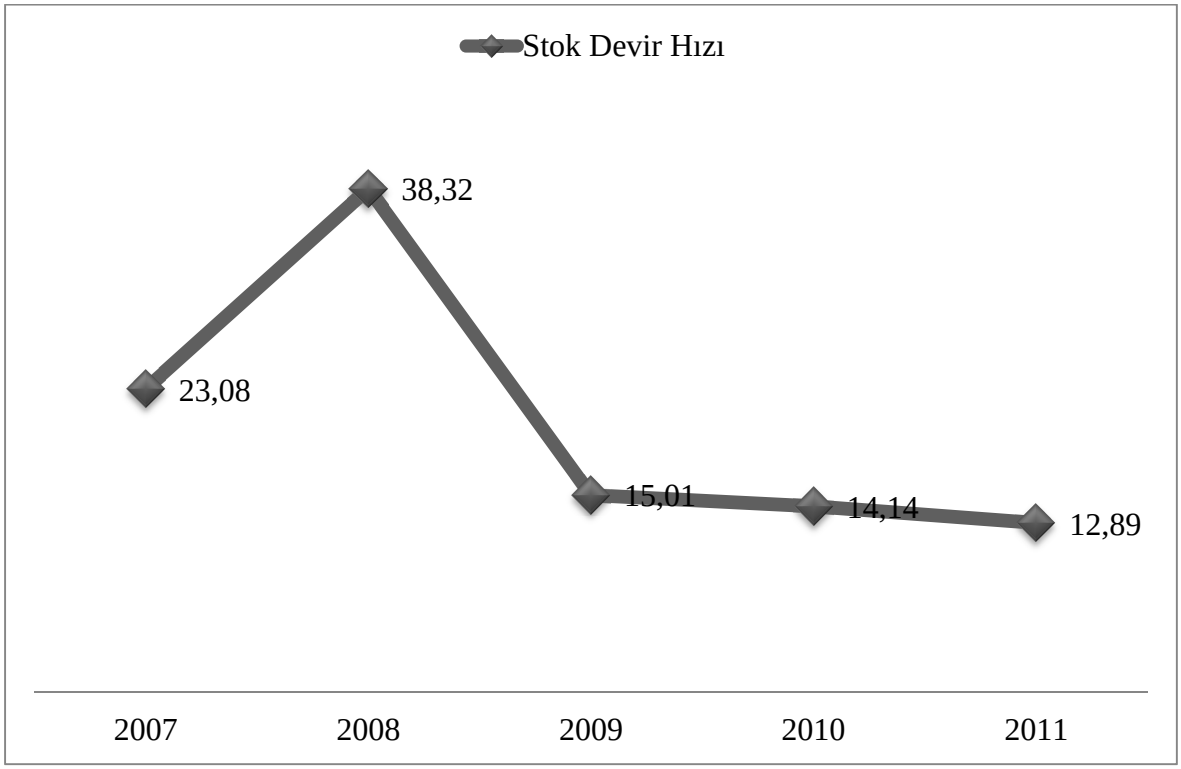
İşletme 2007 döneminde yani muhasebe bilgi sistemine geçmeden önce alacaklarını düzenli takip edilememe kaygısıyla kredili satıştan kaçınmış ve alacak devir hızı 33.98 olarak gerçekleşmiştir. 2008-2011 döneminde rekabet amaçlı ve pazarlama tekniği itibariyle kredili satış tercih edilmiş ve bu dönemde alacak devir hızı 14.41-17.57 aralığına inmiştir.

- **Stok Devir Hızı**

Bu oran, bir işletmede stokların ne kadar hızlı satıldığını ve stokların likiditesini göstermektedir (Akgüç 1998: 49). Stok devir hızının yüksek olması, işletmenin stok yönetiminin iyi olduğunu göstermektedir (Ceylan ve Korkmaz 2006: 65).

$$\text{Stok Devir Hızı} = \frac{\text{Satışların Maliyeti}}{\text{Ortalama Stoklar}}$$

Grafik 3.13- Stok Devir Hızı



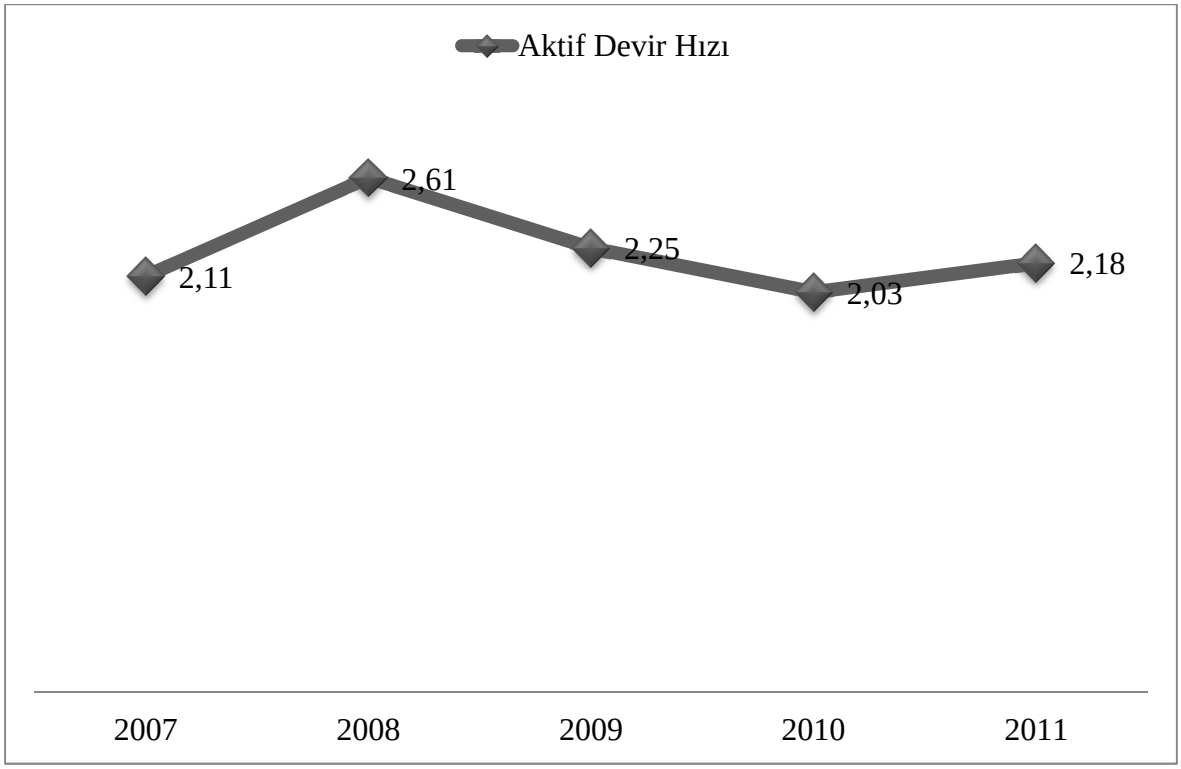
İşletmenin stok devir hızı 2008 yılında en yüksek seviye olan 38.32 bandına ulaşmıştır. Bu oranın 2008 yılı muhasebe bilgi sistemine geçiş dönemi olduğundan işletme standartlarının üzerinde bir devir hızı olduğu düşünülmektedir. Çünkü oran daha sonraki dönemlerde 12.89-15.01 aralığına düşmüştür. İşletme muhasebe bilgi sisteminden faydalanarak yıllık ihtiyaç planlamasını yapmış ve yıllık ihtiyaç planlamasına göre alış maliyetini düşük bulduğu stokların saklama maliyetlerini hesaplayarak yüksek stokla çalışmayı tercih etmiştir. Sonuç olarak 2009-2011 döneminde stok devir hızı yıllara göre sırasıyla 15.01, 14.14 ve 12.89 olarak gerçekleşmiştir.

- **<u>Aktif Devir Hızı</u>**

Aktif devir hızı, varlıkların her bir lirasının yarattığı geliri göstermektedir. Bu oranın yüksek olması, işletmenin tam kapasiteyle çalıştığını göstermektedir (Ceylan ve Korkmaz 2006: 68).

$$\text{Aktif Devir Hızı} = \frac{\text{Net Satışlar}}{\text{Aktif Toplamı}}$$

Grafik 3.14- Aktif Devir Hızı



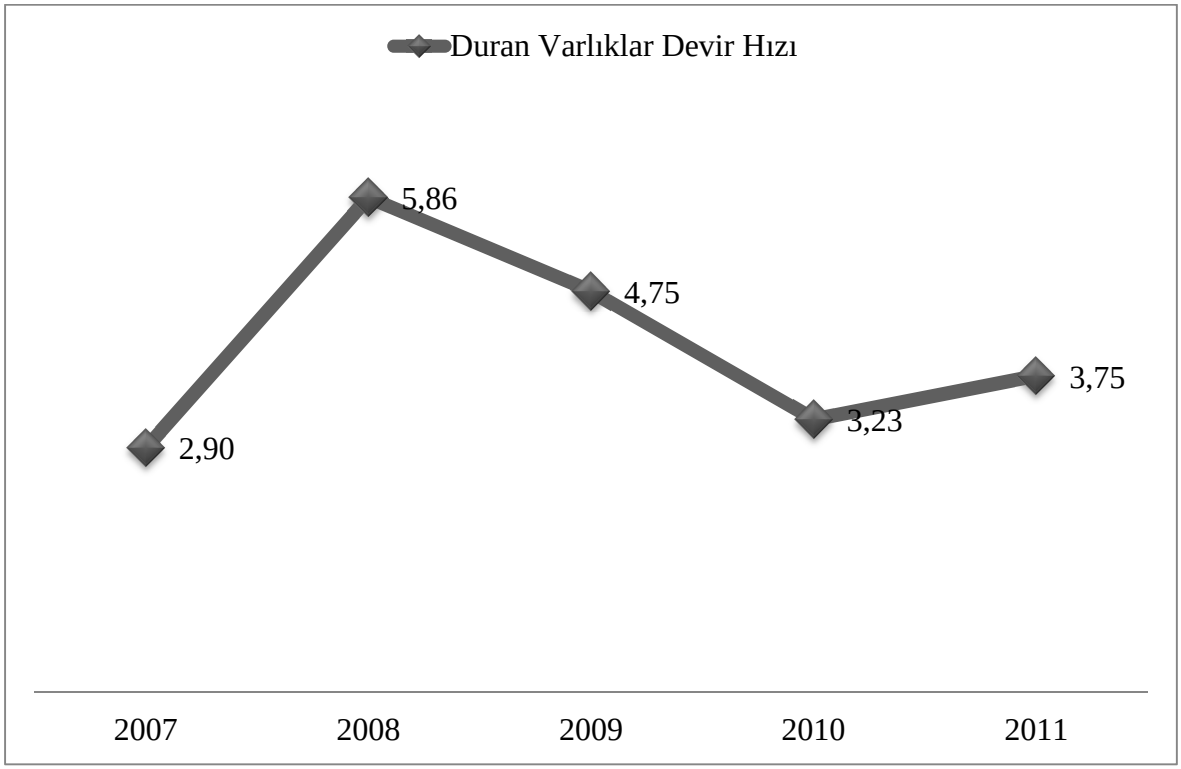
2008 yılında muhasebe bilgi sistemine geçişte muhasebe hesapları düzenlenmiş, geçiş döneminde aktif devir hızı en yüksek seviyeye ulaşmıştır. 2009-2011 döneminde yıllara göre sırasıyla 2.25, 2.03 ve 2.18 olarak gerçekleşmiştir. İşletmenin, aktiflerinin 2 katından fazla satış yaptığı görülmektedir.

- **<u>Duran Varlıklar Devir Hızı</u>**

Duran varlıklar devir hızı, işletmenin duran varlıklara yaptığı yatırımın verimliliğini ölçmektedir. Oranın yüksek olması, işletmenin kapasite kullanım oranını arttırdığını ve duran varlıklarını etkin kullandığını göstermektedir (Ceylan ve Korkmaz 2006: 70).

$$\text{Duran Varlık Devir Hızı} = \frac{\text{Net Satışlar}}{\text{Duran Varlıklar}}$$

Grafik 3.15- Duran Varlıklar Devir Hızı



İşletme muhasebe bilgi sistemine geçişten sonra yaptığı satış analizleriyle duran varlıklar için ihtiyaç planlaması yapmış, planladığı duran varlıkları satın alarak duran varlıklarında 2009 ve 2010 yıllarında bir önceki yıla göre sırasıyla 0.19 ve 0.68 artış sağlanmıştır. Bunun yanında 2009 yılında yaz döneminde restoran satışlarının sabit maliyetleri karşılamadığı görülmüş ve yaz dönemlerinde restoranı kapatma kararı alınmıştır. 2009 yılında restoran satışlarında düşüş olmuş, 2010 ve 2011 yıllarında yaz döneminde kapalı olmasına ve Ramazan Ayı'nın eylül ve ekim aylarında olmasına rağmen restoran satışları sırasıyla 0.14 ve 0.18 artmıştır. 2009 yılında satışlardaki düşüş ve duran varlıklardaki artış, 2008 yılındaki 5.86 olan duran varlık devir hızını 4.75'e düşürmüştür.

2010 ve 2011 yıllarında satışların artmaya devam etmesi ve duran varlık yatırımlarının tamamlanması duran varlık devir hızını 3.23'e kadar düşmüştür. Bu da, duran varlıklardaki artışın satışlardaki artışlardan daha fazla olmasından kaynaklanmıştır.

3.6.2.4- Karlılık Oranları

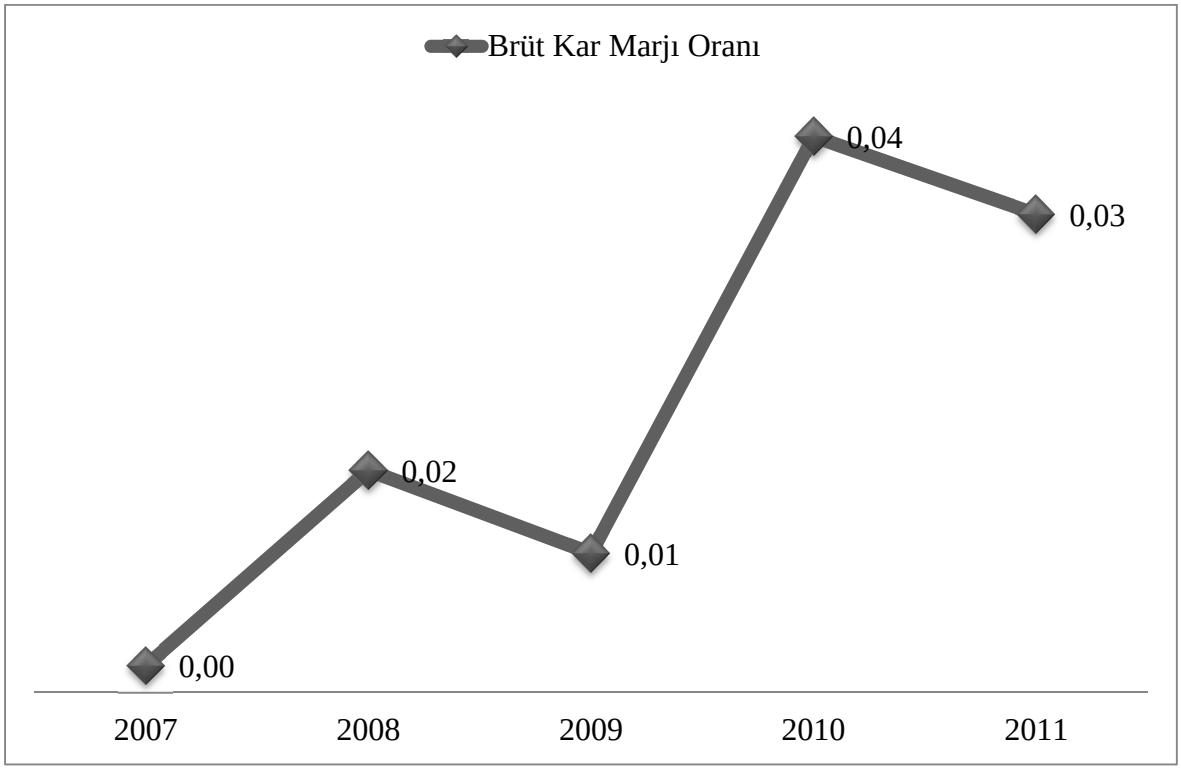
Karlılık oranları, işletmenin elde ettiği karın ne derece yeterli ve doyurucu olduğunu değerlendirmeye yarayan oranlardır (Akgüç 1998: 62).

- **Brüt Kar Marjı Oranı**

Brüt kar marjı oranı, satışların etkinliğinin ne ölçüde vergi ve faize bağlı olduğunu göstermektedir. Bu oran, yöneticilere fiyatlandırma konusunda yardımcı olmaktadır (Ceylan ve Korkmaz 2006: 71).

$$\text{Brüt Kar Marjı Oranı} = \frac{\text{Brüt Kar}}{\text{Satışlar}}$$

Grafik 3.16- Brüt Kar Marjı Oranı



İşletme sosyal fayda sağlama amacı ile kurulmuş kamu kurumu olmasına rağmen hizmet kalitesini artırmış ve ikinci amacı olan karda da 2010 ve 2011 yıllarında artış

gözlenmiştir. Muhasebe bilgi sistemine geçmeden önce brüt kar marjı oranı 0.00 iken muhasebe bilgi sistemine geçtikten sonra 0.04'e kadar yükselmiştir.

SONUÇ

Bilgi, günümüzde işletmeler için en kritik unsurlardan biridir. Kararlarda kullanılabilir bilgiler bilgi sistemleri tarafından üretilmektedir. Yönetim bilgi sisteminin alt sistemi olan muhasebe bilgi sistemi, işletmelerin en eski ve vazgeçilmez bilgi sistemi konumundadır. İşletmeler tarafından, tarım ekonomisinin etkin olduğu dönemlerde toprağın ve insan gücünün verimli kullanılması hedeflenmiş, sanayi ekonomisinin etkin olduğu dönemlerde sermaye ve teknolojinin verimli kullanılması hedeflenmiştir. Yaşadığımız bilgi çağında ise bilginin verimli kullanılması hedeflenmektedir. Bilgi, tarım ekonomisinde de sanayi ekonomisinde de hedefe ulaşmada kullanılacak bir araç olarak görülürken, bilgi çağında ulaşılacak hedef halini almıştır.

Günümüzde işletmeler bilgiyi etkin kullanarak üretimini verimli, pazarlamasını etkin, karlılığını yüksek tutmayı, yönetimde de geniş perspektiften bakmayı amaçlamaktadır. Bunun yanında bilgi üreten, bilgi kiralayan ve bilgi satan işletmeleri düşündüğümüzde bilgi, bir mal ya da sermaye halini almıştır.

Bilgiye ulaşmanın maliyeti dikkate alındığında büyük işletmeler, küçük ya da orta ölçekli işletmelere göre bilgi sistemi kullanmaya daha erken başlamış rekabet makasını daha da açmıştır. Küçük ya da orta ölçekli işletmeler kendi büyüklüklerine uygun maliyetteki bilgi sistemlerini kendileri oluşturma yoluna gitmek zorunda kalmıştır. Bilgi sistemini doğru tercih edemeyen işletmeler, tedarik maliyeti ve getirdiği yeni yükün altından kalkamama riskine katlanmışlardır.

Çalışmada öncelikle; konaklama işletmeleri ve turizm sektörü hakkında genel bilgiler verilmiş, daha sonra ikinci bölümde bilginin işletmeler için önemi, bilgi sistemleri

ve muhasebe bilgi sistemleri hakkında açıklamalarda bulunulmuştur. Bunun yanında, muhasebe bilgi sistemlerinden bir tanesinin işletmelerde nasıl kullanıldığı, kurulumundan başlanarak kullanılan modüller tek tek ve ekran görüntüleriyle ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır.

Çalışmanın sonunda, küçük büyüklükte işletmeden orta büyüklükte işletmeye geçiş aşamasında olan bir işletmede uygulama yapılmıştır. İşletme kendi büyüklüğüne göre yüksek maliyetteki bilgi sistemine geçişte yönetim anlayışı, personel eğitimi ve müşteri tercihleri açısından zorluklarla karşılaşmış, doğru bir yöntem tercih ederek 3 yıllık bir sürede kademeli olarak bilgi sistemini işletmesinde etkin hale getirmiştir.

İşletmelerde muhasebe bilgi sisteminin ürettiği bilgiler ve bu bilgilerden hazırlanan finansal tablolar, bu bilgileri kullanarak karar vermek durumunda olan muhasebe bilgi kullanıcıları için ham verilerdir. Bu bilgilerin, muhasebenin analiz ve yorum fonksiyonu gereği işlenmesi gerekir. Yani mali tablolarda yayınlanan bilgilerin, birtakım teknikler kullanılarak analiz edilmesi ve bu bilgileri kullanacak olanlara yararlı hale getirilmesi gerekir.

Uygulama yapılan işletmenin son 5 yıla ait mali tabloları, oran analizi yöntemi kullanılarak analiz edilmiş ve işletmenin durumu hakkında daha açıklayıcı bilgiler elde edilmeye çalışılmıştır. İşletmenin söz konusu dönemi; mali analiz teknikleri literatüründe en çok kullanılan; likidite, finansal yapı, faaliyet ve karlılık oranları kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonucu elde edilen değerlerin daha iyi anlaşılabilmesi için söz konusu değerler grafikler halinde verilmiş ve yorumlanmıştır. Bunun yanında, işletmenin faaliyetleri, gelir ve giderleri sahip olduğu üç temel departman bazında ayrı ayrı ve oransal olarak incelenmiştir. Ayrıca bu analizler yapılırken işletmede kullanılmaya başlayan muhasebe bilgi sisteminin yıllar itibarı ile işletmenin finansal tablolarını nasıl etkilediği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Yapılan analizler incelendiğinde, işletmenin 2007 ve 2010 yıllarında hesaplanan özellikle likidite oranlarının kabul edilebilir standart oranların altında kaldığı görülmektedir. Bunun nedeni, işletmenin bu yıllarda yatırım yapmış olmasıdır. Bu yıllardan sonraki yıllarda bu oranların normal standartlara geldiği görülmektedir. Bu da işletmenin doğru yatırımlar yaptığını, muhasebe bilgi sistemini gelişimi için doğru kullandığı anlamına gelmektedir.

Muhasebe bilgi sisteminin işletmenin gelişimine sağladığı katkı ve sağladığı fayda, işletmenin incelenen yılardaki net karının artışında da açıkça görülmektedir. Uygulamaya başlanan muhasebe bilgi sistemi başarılı bir geçiş sürecinin ardından, son iki yılda meyvelerini vermiş ve işletmenin karı önemli oranda artış göstermiştir. Bu da işletmenin kullandığı muhasebe bilgi sisteminin mali tablolara yansımasının olumlu olduğunu göstermektedir.

İşletmenin mali tablolarında her geçen yılda kapasite bakımından pazardaki payı azalmasına ve rekabetin artmasına rağmen muhasebe bilgi sisteminin olumlu etkisi tespit edilmiştir. İşletme üretim maliyetlerini düşürürken buna bağlı olarak fiyat tespitini etkin kullanarak satışlarını miktar ve tutar bakımından artırmıştır. İşletme, finansal yapıyla ilgili bilgiler ışığında, yatırımlarını yapmış ve bilançosunda sahip olduğu varlıkların dağılımı açısından sektör ortalamalarına yaklaşmıştır. Uygulanan müşteri takip sistemleriyle, konuklarının işletmeye olan bağlılığının da arttığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak muhasebe bilgi sistemi, yönetime karar alma sürecinde kaynak teşkil etmiştir. Muhasebe bilgi sistemi sayesinde işletme; personelini, hammaddesini, fiziki olanaklarını ve müşteri tercihlerini verimli kullanmaya yönelik kararlar almıştır. Etkin kararlar alınmasının da işletmenin mali tablolarında olumlu yansımalar ortaya çıkardığı gözlemlenmiştir. Muhasebe bilgi sisteminin sağladığı katkının geçiş sürecinde yaşanılan maddi ve sosyal sorunların çok üstünde olduğu tespit edilmiştir.

KAYNAKÇA

Akat, Ömer. *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*, 1. Baskı, Motif Matbaası, Bursa 1997.

Akgöz, Erkan. *Önbüro İşlemleri*, 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara 2003.

Akgüç, Öztin. *Finansal Yönetim*, 7. Baskı, Avcıol Basım Yayın, İstanbul 1998.

Akpınar, Yusuf. "Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sisteminin Yeri ve Önemi Araştırması: Gaziantep ve Kahramanmaraş Örneği", *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Kahramanmaraş 2007.

Altınöz, Mehmet. "Ofis Otomasyon Sistemlerinin Bireysel Performans Üzerine Etkisi", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 20, 2008, 51-63.

Anasız, İsmail; Havva Bozdayı. *Kullanıcı, Programcı ve Öğrenciler İçin Bilgisayarlı Muhasebe (Muhasebe Bilgi Sistemi ve Muhasebe Uygulamaları)*, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2007.

Angay, Filiz. "Konaklama İşletmelerinde Maliyet ve Yönetim Muhasebesi Problemleri ve Çözüm Önerileri", *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Antalya 2003.

Atay, M. Serdar; Hilal Yücel. *Turizm İşletmelerinde Kombine Hizmet Muhasebesi*, 1. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara 2007.

Başar, Ayşe Banu. "İşletmelerin Stratejik Planlama ve Karar Alma Sürecinde Muhasebe Bilgi Sisteminin Yeri ve Önemi - Tusaş Motor Sanayi A.Ş.", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Eskişehir 1998.

Batman, Orhan. *Otel İşletmeleri Yönetimi*, 1. Baskı, Değişim Yayınları, Adapazarı 1999.

Batman, Orhan ve Recep Yıldırgan. "Konaklama İşletmeciliği", (Ed. Burhanettin Zengin), *Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri*, 1. Baskı, Değişim Yayınları, Adapazarı 2001.

Batman, Orhan. "Otel İşletmeleri", (Ed. Şehnaz Demirkol; Burhanettin Zengin), *Turizm İşletmeleri*, 1. Baskı, Değişim Yayınları, İstanbul 2004.

Bayram, Hakan. *Bilgi Toplumu ve Bilgi Yönetimi*, 1. Baskı, Etap Yayınevi, İstanbul 2010.

Besler, Senem. "İşletmelerde Bilgi Sistemleri", (Ed. Mehmet Şahin), *Yönetim Bilgi Sistemi*, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1913, Eskişehir 2009.

Bölükoğlu, İlhan. "Kitleye Yönelik Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Optimizasyon", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi*, İzmir 1988.

Canbolat, Nurhayat. "İşletme Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sisteminin Yeri ve Önemi: KCETAŞ Örneği", *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Kayseri 2006.

Celep, Cevat; Buket Çetin. *Bilgi Yönetimi*, 1. Baskı, Anı Yayıncılık, Ankara 2003.

Ceylan, Ali; Turhan Korkmaz. *İşletmelerde Finansal Yönetim*, 9. Baskı, Ekin Kitabevi, Ankara 2006.

Ciğer, Ayşegül. "Yeni Maliyet Yaklaşımlarının Konaklama İşletmeleri Açısından İncelenmesi ve Bir Uygulama", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi*, Konya 2006.

Çabuk, Adem; İbrahim Lazol. *Mali Tablolar Analizi*, 7. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara 2009.

Çetiner, Ertuğrul. *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları*, 3. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara 2002.

Daştan, Abdulkerim; Sercan Erol. "Türk Gemi İnşa Sanayi İşletmelerinde Muhasebe Bilgi Sistemi: Özellikli Muhasebe İşlemleri", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 1, 2011, 59-80.

Demircan, Hüseyin. "Hizmet İşletmelerinde Maliyet, Fiyatlandırma Kararları ve Bir Turizm İşletmesi Uygulaması", *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul 2009.

Dincer, Banu; Caner Dincer. "Otel Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sistemleri ve Pazarlama Kararları", *Review of Social, Economic& Business Studies*, Cilt: 5, Sayı: 6, 2005, 353-365.

Dinç, Engin; Hasan Abdioğlu. "İşletmelerde Kurumsal Yönetim Anlayışı ve Muhasebe Bilgi Sistemleri İlişkisi: İMKB-100 Şirketleri Üzerine Amprik Bir Araştırma", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 12, Sayı: 21, 2009, 157-183.

Efil, İsmail. *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, 10. Baskı, Alfa Aktüel, İstanbul 2009.

Emeksiz, Murat. *Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İçin Getiri Yönetimi Uygulama Modeli*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 1337, Eskişehir 2002.

Emeksiz, Murat; Medet Yolal. *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi (Getiri Yönetimi-Odalar Yönetimi-Bilgi Teknolojileri Talep, Kapasite ve Fiyat Boyutlarıyla)*, 2. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2007.

Erol, Mikail. *Genel Muhasebe*, 1. Baskı, Orion Kitabevi, Ankara 2008.

Ger, Güliz. "Tüketici Araştırmalarında Nitel Yöntemler Kullanmanın İncelikleri ve Zorlukları", *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 1, 2009, 1-19.

Gökçen, Hadi. *Yönetim Bilgi Sistemleri*, 1. Baskı, Palme Yayıncılık, Ankara 2007.

Gökdeniz, Ayhan; Yakup Dinç. *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi (Örnek Önbüro Modülleri)*, 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2003.

Gönen, Seçkin. "Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu ve İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Arttırılmasına Yönelik Bir Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi*, İzmir 2007.

Gümüştekin, Gülten Eren. "İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 1, 2004, 125-141.

Güredin, Ersin. *Denetim*, 6. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul 1994.

Güvenç, Zafer. "Termal Turizm İşletmelerinde Hata ve Hilelerin Önlenmesinde Belge Sisteminin Önemi ve Bir Uygulama", *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Çanakkale 2009.

http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Yonetmelikler.aspx (Erişim Tarihi: 05.10. 2011) "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik"

http://www.sentez-yazilim.com.tr/tr/hizmetlerimiz/yukleme-merkezi/download.aspx

http://www.tdkterim.gov.tr/?kelime=parametre&kategori=terim&hng=md (Erişim Tarihi: 01.03.2012)

http://www.tdkterim.gov.tr/?kelime=fi%FE&kategori=terim&hng=md (Erişim Tarihi: 01.03.2012)

http://www.tdkterim.gov.tr/?kelime=kart&kategori=terim&hng=md (Erişim Tarihi: 01.03.2012)

Hussein, Azize Tunç; Firuzan Saç. *Genel Turizm (Gelişimi-Geleceği)*, 1. Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara 2008.

Kalmış, Halis. *Örnek Olaylarla Muhasebenin ABC'si*, 1. Baskı, Orion Kitabevi, Ankara 2006.

Kandır, Serkan Yılmaz; Yıldırım Beyazıt Önal; Erdinç Karadeniz. *Turizm Yatırım Projelerinin Yönetimi, Değerlendirilmesi ve Finansmanı*, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2007.

Kantarcı, Kemal. *Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi*, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2004.

Karagül, Arman Aziz. "Bilgi Yönetimi Sürecinde Kurumsal Kaynak Planlaması Uygulamalarının Muhasebe Bilgi Sistemine Etkisi ve Bir Uygulama", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi*, Eskişehir 2006.

Karahoca, Dilek; Adem Karahoca. *İşletmeciler, Mühendisler ve Yöneticiler İçin Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları,* 1. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul 1998.

Kaya, Ergün. "Havaalanlarında Fiyatlandırma Açısından Muhasebe Bilgi Sistemi", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi,* Eskişehir 1997.

Koçel, Tamer. *İşletme Yöneticiliği*, 12. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul 2010.

Kozak, Nazmi; Meryem A. Kozak, Metin Kozak. *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar,* 5. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2001.

Kozak, Sabah. *Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 868, Eskişehir 1998.

Megep. "Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Turizm İşletmeleri", *T.C. Milli Eğitim Bakanlığı*, Ankara 2007.

Mısırlı, İrfan. *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü,* 2. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2006.

Mizrahi, Rozi. "KOBİ'lerde Muhasebe Bilgi Sisteminin Etkin Kullanımı Üzerine Bir Araştırma", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 2, 2011, 307-316.

Olalı, Hasan; Meral Korzay. *Otel İşletmeciliği*, 2. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul 1993.

Orel, Fatma Demirci; Mehmet Cihan Yavuz. "Rekreasyonel Turizmde Müşteri Potansiyelinin Belirlenmesine Yönelik Bir Pilot Çalışma", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 11, 2003, 61-76.

Öğüt, Adem; Hasan Kürşat Güleş ve Ali Şükrü Çetinkaya. *Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim (Enformatik Bir Bakış),* 1. Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara 2003.

Öğüt, Adem. *Bilgi Çağında Yönetim*, 3. Baskı, Çizgi Kitabevi, Konya 2007.

Ömürbek, Vesile. “Kurumsal Kaynak Planlamasında Muhasebe Bilgi Sisteminin Rolü: Gıda Sektöründe Uygulama”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi*, Isparta 2003.

Öztürk, Meryem. “Bilgisayarlı Muhasebe Programları, Analiz ve Bir Uygulama”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Erzurum 2007.

Parlakkaya, Raif; Mustafa Özkürkçüler. *Bilgisayarlı Muhasebe*, 1. Baskı, Atlas Kitabevi, Konya 2004.

Rasim, Zehra. “Otel İşletmelerinde Maliyet ve Yönetim Muhasebesi Problemleri ve Çözüm Önerileri”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Konya 2004.

Savsar, Cihat. “Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde (KOBİLER) Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Yeri ve Önemi, Çorum İlindeki KOBİ’lerde Tanımlayıcı Bir Araştırma”, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul 2005.

Sevilengül, Orhan. *Genel Muhasebe*, 14. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara 2008.

Sezgin, Orhan Mesut. *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2001.

Soylu, Kamuran. “Bilgisayar Ortamında Muhasebe ve Türkiye Uygulamasının Değerlendirilmesi”, *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe-Finansman Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Ankara 1988.

Sürmeli, Fevzi. “Temel Bilgi Sistemleri ve Düzeyleri”, (Ed. Fevzi Sürmeli), *Muhasebe Bilgi Sistemi*, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1644, Eskişehir 2007a.

Sürmeli, Fevzi. “Muhasebe Bilgi Sistemi Nedir?”, (Ed. Fevzi Sürmeli), *Muhasebe Bilgi Sistemi*, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1644, Eskişehir 2007b.

Sürmeli, Fevzi. “Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri ve Bilgi Akışı”, (Ed. Fevzi Sürmeli), *Muhasebe Bilgi Sistemi*, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1644, Eskişehir 2007c.

Sürmeli, Fevzi. “Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Geliştirilmesi”, (Ed. Fevzi Sürmeli), *Muhasebe Bilgi Sistemi*, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1644, Eskişehir 2007d.

Şahin, Mehmet. “Karar Destek Sistemleri”, (Ed. Mehmet Şahin), *Yönetim Bilgi Sistemi*, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1913, Eskişehir 2009a.

Şahin, Mehmet. “Uzman Sistemler ve Yapay Zeka Sistemleri”, (Ed. Mehmet Şahin), *Yönetim Bilgi Sistemi*, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1913, Eskişehir 2009b.

Şaklak, Öznur; Yasemin Buran. “Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde (KOBİ) Muhasebe Bilgi Sisteminin Önemi”, *MYO-ÖS-2010 Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu*, 21-22 Ekim, Düzce 2010.

Şener, Burhan. *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*, 2. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2006.

Şener, Burhan. *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, 4. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2007.

Tahirov, Arif. “Bilgisayar Destekli Bilgi Sistemleri”, *Journal Of QafqazUniversity*, Sayı: 27, 2009, 123-133.

Tarlan, Deniz; Özkan Tütüncü. “Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İşdoyumu Analizi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 2, 2001, 141-163.

Teraman, Özgür. “Elektronik Bilgi Ortamında Bilgisayarlı Denetim Programları Aracılığıyla Muhasebe Denetimi ve CAP Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, İzmir 2011.

Tonus, Hatice Zümrüt. "Fonksiyonlarına Göre İşletme Bilgi Sistemleri", (Ed. Mehmet Şahin), *Yönetim Bilgi Sistemi*, 1. Baskı, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 1913, Eskişehir 2009.

Ülgen, Hayri; Kadri Mirze. *İşletmelerde Stratejik Yönetim*, 3. Baskı, Literatür Yayıncılık, İstanbul 2004.

Ürger, Savaş. *Genel Turizm Bilgisi*, Akdeniz Üniversitesi Yayınları, No: 53, Antalya 1993.

Varıcı, İdris. "Muhasebe Bilgi Sisteminin Kurumsallaşma Üzerine Etkisi: Orta ve Doğu Karadenizdeki KOBİ'ler Üzerine Bir Uygulama", *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Trabzon 2007.

Yalkın, Lütfiye Defne. "Bilgi Teknolojileri Denetimi –Kavramsal Çerçeve, Aşamaları, Sınırları, Sorunları–, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi*, Ankara 2011.

Yarcan, Şükrü; Metehan Peköz. *Seyahat İşletmeleri*, 2. Baskı, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul 2001.

Yeniçeri, Özcan; Mehmet İnce. *Bilgi Yönetim Stratejileri ve Girişimcilik*, 1. Baskı, IQ Kültür Sanat Yayıncılık, İstanbul 2005.

Yücel, Hilal. "Turizm İşletmelerinde Kombine Hizmet Muhasebesi", *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*, Kırıkkale 2006.

Yozgat, Uğur. *Yönetim Bilişim Sistemleri*, 1. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul 1998.

Yörükoğlu, İlknur; M. Altığ Yörükoğlu. *Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi*, 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 1998.

EKLER

Ek 1: Görüşme Formu

GÖRÜŞME FORMU

A- İŞLETMEYE İLİŞKİN GENEL BİLGİLER

1. Faaliyet alanınız nedir?
2. Kaç yıldır faaliyette bulunuyorsunuz?
3. Hukuki durumunuz nedir?
4. Organizasyon yapınız nasıl?
5. 2007 ve 2011 yılları arası çalışan sayınız ne kadar?
6. İşletmenize ait muhasebe işlemlerini nerede yürütülüyor?
   - Tamamen işletme bünyesinde - Tamamen bağımsız muhasebe bürosunda
   - Kısmen işletmede kısmen muhasebe bürosunda

B- İŞLETMEDİKİ BİLGİ SİSTEMİ YAPISINA VE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER

1. İşletmenize muhasebe bilgi sistemi ne zaman kuruldu?
2. Muhasebe bilgi sistemine geçişten sonra işe yeni giren personel, işyerine uyum sürecinde sorun yaşamakta mıdır?
3. Yeni gelen personele oryantasyon eğitimi yapılmakta mıdır?
4. İşletmenizde hangi modüller kullanılmaktadır?
   - Cari - Stok - Fatura - Üretim - Banka

- Çek/Senet -Personel - ATİK - Genel Muhasebe

5. Muhasebe departmanında kaç adet bilgisayar bulunmaktadır?

6. Bu bilgisayar/lar işletmenin diğer departmanlarındaki bilgisayarlar ile entegre mi çalışmaktadır?

7. İşletmeninizin muhasebe işlemlerini yürüten muhasebe programınız entegre mi?

8. Cevabınız evet ise, hangi modülleri entegre kullanıyorsunuz?

- Cari - Stok - Fatura - Üretim - Banka
- Çek/Senet -Personel - ATİK - Genel Muhasebe

9. Sistemin kuruluş aşamasında ve sistem kurulduktan sonra yönetim, personel, müşteriler ve 3. kişiler ile ilgili karşılaşılan problemler nelerdir?

10. Satılmasına karar verilen mal ve hizmetlerin fiyatlarına karar verirken muhasebe bilgi sistemlerinden yararlanır mısınız?

11. Uzun dönemli yatırım ve finansman kararları verirken muhasebe bilgilerinden yararlanır mısınız?

12. Muhasebe bilgi sistemlerini kullanım amaçlarınız nelerdir?

13. Muhasebe bilgi sistemlerinden aldığınız raporlar ve sıklık dereceleri nelerdir?

14. Muhasebe bilgi sistemlerinden aldığınız raporları hangi etkinlikte kullanıyorsunuz?

15. Tedarikçilere siparişler nasıl veriliyor?

16. Satın alma biriminiz var mı?

17. Stok yönetiminde muhasebe bilgi sistemlerinden yararlanıyor musunuz?

18. Üretim için gerekli hammadde ve diğer girdilerin ödeme şartlarının ne olacağına karar verirken muhasebe bilgi sistemlerinden yararlanır mısınız?

19. Üretim ve hizmet için gerekli olan ve satın alınması gereken hammadde ve diğer girdilerin nitelik ve miktarlarının ne olacağına karar verirken muhasebe bilgi sistemlerinden yararlanır mısınız?

C- İŞLETMEDE OLUŞAN MALİYET VE GELİR UNSURLARINA İLİŞKİN BİLGİLER

1. İşletmede oluşan gelir unsurları nelerdir?

2. İşletmenizde maliyet muhasebesi uygulamaları var mı?

3. İşletme kararlarında maliyet bilgilerini kullanıyor musunuz?

4. İşletmede hangi maliyetleme sistemi kullanılmaktadır?

Ek 2:İşletmenin 2007-2011 Dönemi İtibariyle Bilançosu

	2007		2008		2009		2010		2011	
1. DÖNEN VARLIKLAR		29.881,57		67.497,30		71.578,39		64.553,57		78.298,85
HAZIR DEĞERLER	10.043,50		9.528,62		7.576,96		7.047,48		18.216,55	
MENKUL KIYMETLER	0,00		29.647,01		21.576,77		1.383,73		1.383,73	
TİCARİ ALACAKLAR	6.841,21		18.048,60		18.474,17		24.406,93		24.374,79	
DİĞER ALACAKLAR	600,00		600,00		600,00		74,33		600,00	
STOKLAR	8.857,01		6.995,62		18.288,11		20.474,12		26.977,62	
DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	3.539,85		2.677,45		5.062,38		11.166,98		6.746,16	
2. DURAN VARLIKLAR		80.304,01		54.114,86		64.544,78		108.776,10		108.531,34
MADDİ DURAN VARLIKLAR	73.369,80		49.192,64		58.134,82		98.799,29		103.084,47	
MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	3.845,43		1.288,27		2.707,76		4.298,60		0,00	
DİĞER MDURAN VARLILAR	3.088,78		3.633,95		3.702,20		5.678,21		5.446,87	
AKTİF TOPLAMI		**110.185,58**		**121.612,16**		**136.123,17**		**173.329,67**		**186.830,19**
3. KISA VADELİ BORÇLAR		50.907,29		51.108,89		44.402,45		73.250,56		50.620,88
4. UZUN VADELİ BORÇLAR		27.087,79		32.411,84		48.026,59		44.996,03		71.162,50
5. ÖZ KAYNAKLAR		32.190,50		38.091,43		43.694,13		55.083,08		65.046,81
PASİF TOPLAMI		**110.185,58**		**121.612,16**		**136.123,17**		**173.329,67**		**186.830,19**

Ek 3: İşletmenin 2007-2011 Dönemi İtibariyle Gelir Tablosu

	2007		2008		2009		2010		2011	
60 BRÜT SATIŞLAR		232.494,10		317.129,17		306.659,06		351.659,50		415.185,46
KONAKLAMA SATIŞLARI	79.467,06		104.652,63		68.260,46		78.229,65		74.232,61	
RESTORAN SATIŞLARI	94.184,78		133.194,25		76.357,85		92.835,22		125.731,45	
KAFETERYA SATIŞLARI	58.842,26		79.282,29		162.040,75		180.594,63		215.221,40	
61 SATIŞ İNDİRİMLERİ		13,98		0,00		0,00		84,50		8.480,40
NET SATIŞLARI		**232.480,12**		**317.129,17**		**306.659,06**		**351.575,00**		**406.705,06**
62 SATIŞLARIN MALİYETİ		204.455,40		268.058,36		274.549,21		289.584,98		347.668,30
KONAKLAMA SATIŞ MALİYETLERİ	20.827,84		32.167,00		51.118,00		40.542,66		43.533,69	
RESTORAN SATIŞ MALİYETLERİ	104.821,34		134.029,18		82.669,55		90.286,81		117.260,07	
KAFETERYA SATIŞ MALİYETLERİ	78.806,22		101.862,18		140.761,66		158.755,51		186.874,54	
BRÜT SATIŞ KARI / ZARARI		**28.024,72**		**49.070,81**		**32.109,85**		**61.990,02**		**59.036,76**
63 FAALİYET GİDERLERİ		33.502,47		59.121,07		41.794,17		60.136,04		74.123,59
PAZARLAMA SATIŞ DAĞITIM GİD.	0,00		254,24		632,45		0,00		0,00	
YÖNETİM GİDERLERİ	33.502,47		58.866,83		41.161,72		60.136,04		74.123,59	
FAALİYET KARI / ZARARI		**-5.477,75**		**-10.050,26**		**-9.684,32**		**1.853,98**		**-15.086,83**
64 DİĞER FAAL. OLAĞAN GEL. KARLAR		3.724,67		7.778,88		10.769,80		10.782,82		10.160,43
65 DİĞER FAAL. OLAĞAN GİD. ZARARLAR		0,00		428,73		1,50		0,00		84,55
66 FİNANSMAN GİDERLERİ		18,00		35,00		361,50		223,00		44,10
OLAĞAN KAR / ZARAR		**-1.771,08**		**-2.735,11**		**722,48**		**12.413,80**		**-5.055,05**
67 DİĞER OLAĞANDIŞI GEL. KARLAR		2.263,98		7.501,28		2.261,88		2.481,28		18.728,90
68 DİĞER OLAĞANDIŞI GİD. VE ZARARLAR		71,06				100,73		1.666,31		232,55
DÖNEM KARI / ZARARI		**421,84**		**4.766,17**		**2.883,63**		**13.228,77**		**13.441,30**