

**T.C.  
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERDE MUHASEBE  
BİLGİ SİSTEMİ VERİLERİNİN KULLANIMI:  
TÜRKİYE ÖRNEĞİ**

**Şayeste Beyza KARTAL**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Danışman**

**Doç. Dr. Halil AKMEŞE**

**Konya-2019**

**T.C.  
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERDE MUHASEBE  
BİLGİ SİSTEMİ VERİLERİNİN KULLANIMI:  
TÜRKİYE ÖRNEĞİ**

**Şayeste Beyza KARTAL**



**Yüksek Lisans Tezi**

**Danışman**

**Doç. Dr. Halil AKMEŞE**

**Konya-2019**



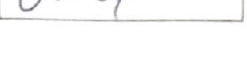
## YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU

 KONYA	T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü	 SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
--	---	---

### YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU

Öğrencinin	Adı Soyadı	ŞAYESTE BEYZA KARTAL
	Numarası	158112011015
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Turizm İşletmeciliği / Turizm İşletmeciliği
	Programı	Yüksek Lisans
	Tez Danışmanı	Doç. Dr. HALİL AKMEŞE
	Tezin Adı	BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ VERİLERİNİN KULLANIMI: TÜRKİYE ÖRNEĞİ

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ VERİLERİNİN KULLANIMI: TÜRKİYE ÖRNEĞİ başlıklı bu çalışma 17/06/2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Sıra No	Danışman ve Üyeler		
	Unvanı	Adı ve Soyadı	İmza
1	Doçent Dr.	HALİL AKMEŞE	
2	Doçent Dr.	Lüman Bilgin	
3	Dr Öğr Üyesi	Semih BÜYÜKİPEKÇİ	

## BİLİMSEL ETİK SAYFASI


 <b>KONYA</b>	<p>T.C.</p> <p>NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ</p> <p>Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü</p>	 <b>NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ</b> SOSYAL BİLİMLER ENSTİTUSU
---	--	--

## BİLİMSEL ETİK SAYFASI

<b>Öğrencinin</b>	Adı Soyadı	Şayeste Beyza KARTAL
	Numarası	158112011015
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Turizm / Turizm
	Programı	Yüksek Lisans
	Tezin Adı	BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ VERİLERİNİN KULLANIMI: TÜRKİYE ÖRNEĞİ

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Şayeste Beyza KARTAL



## ÖNSÖZ

Sürekli gelişen teknoloji ve rekabet ortamında işletmelerin amaçlarına ulaşabilmesi için doğru kararlar ile yoluna devam etmesi gerekmektedir. İşletmelerin karar verme süreçlerinde yöneticilere yardımcı olma bakımından bilgi sistemleri büyük önem taşımaktadır. Bunlardan bir tanesi de muhasebe bilgi sistemidir. Muhasebe bilgi sistemi, finansal nitelikli tüm verileri kaydetme, sınıflandırma, özetleme, çoğaltma gibi niteliklere sahip bir bilgi sistemidir. Bu açıdan işletmelere karar alma sürecinde her türlü finansal bilgiyi sunabilmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın temel amacı, hizmet işletmeleri olan büyük ölçekli otellerde muhasebe bilgi sistemi verilerinin etkinliğini ve işletmelerde yönetimin karar alma sürecinde muhasebe bilgi sisteminden ne derecede fayda sağladığını araştırmaktır.

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki süreçte yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen ve tezin her aşamasını yakından takip eden sayın danışmanım ve değerli hocam Doç. Dr. Halil AKMEŞE' ye, çalışmalarım sırasında yardımcı olan Arş. Gör. Sercan ARAS' a ve maddi ve manevi olarak her zaman yanımda olan, desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen babam Nihat AKUĞUR, annem Gülşen AKUĞUR ve biricik eşim, hayat arkadaşım Yasin KARTAL' a teşekkürlerimi sunarım.

## ÖZET

İşletmeler, faaliyet yapıları ne olursa olsun amaç bakımından kar amacı gütmeye, topluma hizmet etme ve varlığını devam ettirme arzusu ile kurulan birimlerden oluşmaktadırlar. Sürekli gelişen teknoloji ve rekabet ortamında işletmelerin amaçlarına ulaşabilmesi için doğru kararlar ile yoluna devam etmesi gerekmektedir. İşletmelerin karar verme süreçlerinde yöneticilere yardımcı olma bakımından bilgi sistemleri büyük önem taşımaktadır. Bu sistemlerden bir tanesi de muhasebe bilgi sistemidir. Muhasebe bilgi sistemi, belirli bir dönem içerisinde finansal nitelikli tüm verileri kaydetme, sınıflandırma, özetleme, çoğaltma gibi niteliklere sahip bir bilgi sistemidir. Bu açıdan işletmelere karar alma sürecinde her türlü finansal bilgiyi sunabilmektedir.

Bu doğrultuda çalışmanın temel amacı, hizmet işletmeleri olan büyük ölçekli otellerde muhasebe bilgi sistemi verilerinin etkinliğini ve işletmelerde yönetimin karar alma sürecinde muhasebe bilgi sisteminden ne derecede fayda sağladığını araştırmaktır. Araştırma bu kapsamda Türkiye’de faaliyet gösteren büyük ölçekli (dört ve beş yıldızlı) oteller üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucu araştırmaya katılan otellerde muhasebe bilgi sisteminin etkin bir şekilde kullanıldığı ve işletmenin yönetim kararlarında muhasebe bilgi sisteminden fayda sağladığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Muhasebe Bilgi Sistemi, Karar Alma Süreci Etkinliği, Büyük Ölçekli Oteller.

## ABSTRACT

Businesses are composed of units established with the desire to profit-making, to serve the society and to continue their existence regardless of their operational structure. In the ever-evolving technology and competitive environment, businesses need to make the right decisions in order to achieve their goals. Information systems are of great importance in order to help managers in decision making processes of enterprises. One of them is the accounting information system. Accounting Information System is an information system with qualifications such as recording, classifying, summarizing and duplication of all financial data. In this respect, it can offer all kinds of financial information in the process of making decisions to enterprises.

The main purpose of this study is to investigate the effectiveness of Accounting Information System data in large-scale hotels with service companies and to determine the extent to which management benefits from Accounting Information System in decision-making process in enterprises. The research was carried out on large-scale (four and five-star) hotels operating in Turkey. In the research, the survey technique was used as a data collection tool. As a result of the evaluation of the data obtained, it was determined that the accounting information system was used effectively in the hotels participating in the survey and that it benefited from the Accounting Information System in the management decisions of the company.

**Key Words:** Accounting Information System, Resolution Process Active, Large Scale Hotels

## İÇİNDEKİLER

YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU.....	ii
BİLİMSEL ETİK SAYFASI .....	iii
ÖNSÖZ.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vi
TABLOLAR LİSTESİ .....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
GİRİŞ.....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### İŞLETME BİLGİ SİSTEMİ VE MUHASEBE İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR

1.1. Veri Kavramı.....	3
1.2. Bilgi Kavramı.....	3
1.2.1. Bilginin Özellikleri.....	4
1.2.1.1. Bilginin Doğru Olması.....	4
1.2.1.2. Bilginin Tam Olması .....	4
1.2.1.3. Bilginin Zamanlı Olması.....	4
1.2.1.4. Bilginin İlgili Olması .....	5
1.2.1.5. Bilginin Ekonomik Olması .....	5
1.2.1.6. Bilginin Anlaşılabilir Olması .....	5
1.2.2. Bilginin Türleri .....	6
1.2.2.1. Yönetmel Bilgi.....	6
1.2.2.2. Bilişimsel Bilgi.....	8
1.2.2.3. Dışsal Bilgi.....	9
1.3. Sistem Kavramı .....	10

1.3.1. İşletmelerde Bilgi Sistemi .....	11
1.3.2. Bilgi Sisteminin Unsurları.....	13
1.3.3. İşletme Bilgi Sisteminde Etkili Olan Alt Sistemler .....	14
1.3.3.1. Pazarlama Bilgi Sistemi .....	14
1.3.3.2. Üretim Bilgi Sistemi .....	15
1.3.3.3. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi.....	15
1.3.3.4. Araştırma-Geliştirme Bilgi Sistemi .....	16
1.3.3.5. Finans Bilgi Sistemi.....	16
1.3.3.6. Muhasebe Bilgi Sistemi .....	17
1.4. Muhasebe Kavramı.....	17
1.4.1. Muhasebenin Fonksiyonları .....	18
1.4.2. Muhasebenin Temel Kavramları.....	19

## İKİNCİ BÖLÜM

### OTELLERDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ KULLANIMI

2.1. Muhasebe Bilgi Sisteminin Amacı .....	22
2.2. Muhasebe Bilgi Sistemi ve İşletme Bilgi Sistemi İlişkisi.....	22
2.3. Muhasebe Bilgi Sistemi Yapısı ve Bilgi Akışı.....	24
2.4. Muhasebe Bilgi Sisteminin Alt Sistemleri.....	25
2.4.1. Finansal Muhasebe Sistemi .....	25
2.4.2 Maliyet Muhasebesi Sistemi.....	26
2.4.3. Yönetim Muhasebesi Sistemi .....	26
2.5. Muhasebe Bilgi Sistemi Geliştirme İlkeleri.....	27
2.5.1. Uygun Maliyet İlkesi.....	27
2.5.2. Raporlama İlkesi .....	28
2.5.3. İnsan Faktörü Etkisi İlkesi.....	28
2.5.4. Organizasyon İlkesi.....	28

2.5.5. Güvenilir Olma İlkesi.....	29
2.5.6. Bağımlılık ve Esneklik İlkesi.....	29
2.5.7. Bilgi İşleme İlkesi .....	30
2.6. Muhasebe Bilgi Sistemini Geliştirme Aşamaları .....	30
2.6.1. Ön Araştırma Aşaması .....	31
2.6.2. Ön Tasarım Aşaması .....	31
2.6.3. Ayrıntılı Tasarım Aşaması.....	32
2.6.4. Uygulama Aşaması .....	34
2.7. Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri Toplama ve İşleme Süreci .....	34
2.7.1. Kaydetme.....	35
2.7.2. Sınıflandırma .....	35
2.7.3. Hesaplama .....	35
2.7.4. Özetleme.....	36
2.7.5. Saklama .....	36
2.7.6. Tekrar Kullanma .....	36
2.7.7. Çoğaltma.....	37
2.7.8. İletme.....	37
2.8. Otel İşletmeciliğine Genel Bir Bakış.....	38
2.9. Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı.....	38
2.10. Otel İşletmelerinde Muhasebe Bilgi Sistemi ve Muhasebe Organizasyonu .....	40
2.11. Otel İşletmelerinde Muhasebe Bölümünde Yapılan İşlemler .....	42

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ VERİLERİNİN KULLANIMI: TÜRKİYE'DE FAALİYET GÖSTEREN OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

3.1. Araştırma Modeli.....	47
3.2. Evren ve Örneklem.....	48
3.3. Veri Toplama Araçları.....	48
3.4. Veri Analizi.....	48
3.5. ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....	49
3.5.1. Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulguların Dağılımı.....	49
3.5.2. Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı ve Etkinliğine Yönelik Bulgular.....	54
3.5.2.1. Muhasebe Bilgi Sisteminin Otellerde Etkinliğini Ölçmeye Yönelik Bulguların Dağılımı.....	54
3.5.2.2. Muhasebe Bilgi Sisteminin Otellerde Etkinliğinin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı.....	56
3.5.2.3. İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Ölçmeye Yönelik Bulguların Dağılımı.....	58
3.5.2.4. İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğinin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı.....	60
3.5.3. Otelin Yönetim Kararlarında Muhasebe Bilgilerinin Daha Verimli Ve Daha Aktif Kullanılabilmesi İçin Katılımcıların Görüş Ve Önerileri.....	63
<b>SONUÇ.....</b>	<b>66</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>71</b>
<b>EK-1.....</b>	<b>74</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>77</b>

## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Yönetim Düzeylerine Göre Karar Yapıları Örnekleri .....	8
Tablo 3.1. Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı.....	49
Tablo 3.2. Görev Yapılan Otelin Faaliyet Süresinin Dağılımı .....	50
Tablo 3.3. Görev Yapılan Otelin Statü Dağılımı .....	50
Tablo 3.4. Görev Yapılan Otelin Sahiplik Durumu Dağılımı.....	50
Tablo 3.5. Görev Yapılan Otelin Faaliyet Gösterdiği Bölgenin Dağılımı .....	51
Tablo 3.6. Görev Yapılan Otelde Muhasebe Kayıtlarının Tutulma Nedenlerinin Dağılımı.....	51
Tablo 3.7. Muhasebe Kayıtlarının Tutulma Nedeni ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişki.....	53
Tablo 3. 8. Görev Yapılan Otelin Kullandığı Otomasyon Programlarının Dağılımı .	53
Tablo 3.9. Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadeler .....	55
Tablo 3.10. Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadelerin Ortalama Puanları.....	56
Tablo 3.11. Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğini Puanlarının Otelin Bulunduğu Bölgeye Göre Farklılaşma Durumu .....	57
Tablo 3. 12. . İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadeler.....	59
Tablo 3.13. İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadelerin Ortalama Puanları.....	60
Tablo 3. 14. İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Puanlarının Otelin Bulunduğu Bölgeye Göre Farklılaşma Durumu .....	61

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Yönetmel Bilgi Karar Yapıları .....	7
Şekil 1.2. Sistem.....	10
Şekil 1.3. İşletmelerde Bilgi Sistemi .....	12
Şekil 2.1. Muhasebe Bilgi Sistemi ve İşletme Bilgi Sistemi İlişkisi.....	23
Şekil 2.2. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Akışı.....	25
Şekil 2.3. Büyük Ölçekli Otellerde Organizasyon Yapısı .....	39
Şekil 2.4. Otel İşletmelerinde Muhasebe Departmanı Organizasyon Yapısı .....	41

## GİRİŞ

Gün geçtikçe artan rekabet ve küreselleşme ile birlikte bilginin önemi giderek artmaktadır. Bununla beraber yöneticiler karar alma sürecinde daha kısa sürede daha etkin kararlar alabilmek için bilgiye, daha fazla ihtiyaç duymaktadır ve bu ihtiyacın büyük bir kısmını bilgi sistemlerinden karşılamaktadır. Yönetimin karar alırken ihtiyaç duyduğu bilgi sistemlerinden bir tanesi de muhasebe bilgi sistemleridir. Aslına bakılacak olur ise, muhasebenin içerisinde her türlü bilgi yer almaktadır. Stok kayıtları, demirbaşların kaydı, çalışanlar, ortaklar, ürünlerin maliyeti, satışlar vb. gibi. Fakat burada önemlilik arz eden husus işletme yöneticileri tarafından bu bilgilerin doğruluğundan emin olaraktan yorumlanıp, analiz edilebilmesi ve bu sonuçlara göre sağlam kararlar alabilmeleridir. İşletmelerde karar alma sürecinde muhasebe bilgi sistemi yöneticilere kullanılabilir bilgileri sağlamaktadır. İşletmelerde yönetim için önemli bir konuma sahip olan muhasebe, işletmelerde finansal sonuç ve raporları göstermektedir. Ayrıca işletmelerin yönetim ve karar alma süreçlerinde gereken bilgi sistemini oluşturmaktadır.

Muhasebe bilgi sistemi, yönetim bilgi sisteminin alt sistemlerinden birini oluşturmakla birlikte genel olarak işletme içi faaliyetlerde bulunmaktadır. Muhasebe bilgi sisteminin en temel amacı, işletmenin varlıklarını koruyup ileriki dönemlerde ki artış azalış gibi meydana gelen değişimleri belirlemek ve işletmenin finansal durum ve faaliyetleri ile alakalı sonuçları zamanında ilgili kişi ve kuruluşlara iletmektir. İşletme hareketlerinin sonucuyla ilgili tarafları işletmenin yöneticileri, iş yeri sahipleri ve ortakları, kredi verenler, çalışanlar, kamuoyu ve devlet oluşturmaktadır.

Muhasebe bilgi sistemi, ürün ve hizmet üreten tüm işletmelerde kullanılmaktadır. Bu işletmelerden bir tanesi de bir hizmet işletmesi olan otellerdir. Oteller kullanmakta olduğu ön büro otomasyon programının yanında muhasebe bilgi sistemine de ihtiyaç duymaktadır. Çünkü ön büro otomasyon programı kendi başına yetersiz kalmaktadır.

Bu çalışmada büyük ölçekli otellerin kullandığı muhasebe bilgi sistemi verilerinin etkinliğini ölçme ve yönetim kararlarında muhasebe bilgi sistemi

verilerinden ne ölçüde fayda sağlandığının tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Araştırma kapsamında Türkiye genelinde faaliyette bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde uygulama yapılmıştır. Ayrıca yöneticilerin görüş ve önerileri alınarak muhasebe bilgi sisteminin otellerde verimliliği artırmaya yönelik bulgular elde edilmeye çalışılmıştır.

Çalışma üç bölümden meydana gelmektedir. Çalışmanın ilk bölümünde işletme bilgi sistemi ve muhasebe bilgi sistemi ile ilgili temel kavramlara yer verilmektedir. İkinci bölümünde ise otellerde muhasebe bilgi sistemi kullanımı hakkında bilgiler yer almaktadır. Çalışmanın üçüncü bölümünü uygulama kısmı oluşturmaktadır.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### İŞLETME BİLGİ SİSTEMİ VE MUHASEBE İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR

#### 1.1. Veri Kavramı

Veri, gözlem ve deneye dayalı araştırmaların içerisinde bulunan her türlü olgu kavram veya komutların iletişim yorum ve işlem için elverişli biçimli gösterimini nitelemektedir. Başka bir deyişle işlenmemiş rakamlardan, sembollerden ve olaylardan oluşan bir sistem unsurudur (Wilkinson, Cerullo ve Raval, 2000: 6). İşletmelerde ortaya çıkan düzenli ve kullanılabilir veriler bilginin temelini oluşturmaktadır. Aslında veri kavramı ve bilgi kavramı birbiriyle ilişki içerisinde bulunmaktadır. Veri çıktı haline gelip davranışları etkilediği zaman içerisinde bilgiye dönüşmektedir.

#### 1.2. Bilgi Kavramı

İnsanlığın varoluşundan beri bilgi de hayatın her anında var olmuştur. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte artan rekabet ortamı ve küreselleşme ise bilginin önemini giderek artırmıştır. Bilginin önemi her alanda olduğu gibi işletmelerde de büyük önem taşımaktadır. İşletmelerde yönetimin iyi bir şekilde gerçekleşmesi ve rekabet üstünlüğü sağlanmasında bilgi önemli bir rol oynamaktadır. Bilginin güvenilir, güncel, ihtiyaca uygun olması ve yöneticilerin karar verme sürecine yardımcı olması bakımından iyi bir bilgi sistemine ihtiyaç duyulur.

Bilgi temel anlamda öğrenme araştırma veya gözlem yolu ile elde edilen gerçek, malumat, vukuf olarak tanımlanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>, 2018). Bir başka tanıma göre bilgi, Belirli bir amaç doğrultusunda etkin karar verebilmek amacıyla toplanmış, organize edilmiş, yorumlanmış verilerin faydalı hale getirilerek ilgili birime iletilmesidir (Öğüt, 2012: 9-10). İşletmeler açısından bilgi ise yönetimin karar verme aşamasındaki her türlü veriden elde ettiği malumat olarak tanımlanabilmektedir.

### **1.2.1. Bilginin Özellikleri**

Bireysel açıdan ve organizasyon açısından etkili karar almakta etken olan bilgilerin bir takım özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikler; bilginin doğru olması, tam olması, doğru zamanlı olması, ilgili olması, bilginin ekonomik olması, anlaşılabilir olmasıdır. (Gökçen, 2007: 5-8). Bu özellikler içerik bakımından aşağıda belirtilmektedir.

#### **1.2.1.1. Bilginin Doğru Olması**

Doğruluk, bilginin hatalardan soyutlanmış halidir. Karar vericilerin verdiği kararın amacına ve niteliğine göre bilginin doğruluk derecesi farklılık göstermektedir. Bilgi karar vericilerin yanlış kararlar almasına ve bu kararlar sonunda başarısız olmasına sebep oluyor ise bu bilgilerde hata olduğu kabul edilmektedir çünkü bilginin fayda sağladığı bilinmektedir. “Bilgiye ulaşmada kullanılan veri ne kadar doğru ise bilgi de o kadar doğrudur” (Hicks, 1986: 79-80). Bir bilginin doğru olduğunu kabul etmekte verilerin tutarlı olması, hatasız olması ve kontrol aşamasından geçmesi gerekmektedir.

#### **1.2.1.2. Bilginin Tam Olması**

Bilgi tam olmalıdır; eksik bilgi sonuçların yanıltıcı ya da yanlış olmasına neden olabilmektedir. Veriler doğru olsa bile bazen tam olmayabilmektedir. Karar vericilerin kararını etkileyecek bilginin faydalı olabilmesi için verilerin tam olması gerekmektedir. Doğru fakat eksik veriler ile alınan kararlarda bilgi tam olmadığı için hata yapma olasılığı ile birlikte tam fayda sağlanamamaktadır.

#### **1.2.1.3. Bilginin Zamanlı Olması**

Verilerin toplanıp çıktı hale gelmesi ile bilgi elde edildiği bilinmektedir. Bilgilerin kullanıcılar tarafından ihtiyaç duyulduğu zaman hemen ulaşılabilir olması gerekmektedir. Bilgi ne kadar doğru olursa olsun gerektiği anda elde edilemediği takdirde hiçbir anlam ifade etmemektedir. Bugün elde edilen bilgi her ne kadar doğru ve tam olursa olsun yarın güncelliğini kaybedebileceği için karar vericileri hataya düşürebilmektedir. Örneğin; otellerde konaklama ücretini dolar olarak tahsis eden

işletmelerin güncel döviz kurunu sürekli takip etmesi gerekmektedir. Döviz kurunun yükseldiği zamanda tahsis edeceği ücreti bir gün önceki düşük kurdan tahsis ettiği zaman bu durum işletmeyi olumsuz etkileyecektir.

#### **1.2.1.4. Bilginin İlgili Olması**

Bilginin karar vericilerin karar vereceği konu veya durum ile ilgili olması gerekmektedir. Bilgi kararı geliştirir ve iyileştirir ise konu ile ilgili demektir. Karar vericilere ilgisiz ve fazla miktarda bilgi sunulduğu takdirde karar vericilerin işi zorlaşmakta ve karar alırken belirsizlik yaşamaktadırlar.

Bir bilgi karar vericilerin beklentilerine karşılık veriyor, geleceğe yönelik alacakları kararlarda tahmin etme gücünde artış sağlıyor ve olası belirsizlikleri azaltıyor ise ilgili olmaktadır (Romney ve Steinbart, 2003: 10).

#### **1.2.1.5. Bilginin Ekonomik Olması**

Her bilginin bir maliyeti olmakla birlikte bu bilginin maliyetinin bilgiden elde edilecek faydadan daha fazla olmaması gerekmektedir. Bilginin ekonomik olması, elde edilmesinin veya bilgiyi işleme sürecinin çok fazla bir maliyet gerektirmemesinden ibaret olmaktır. Karar vericiler bilgiye ulaşırken bilginin üretim maliyeti ile aldığı değer arasındaki dengeyi kurmak durumundadırlar (Gökçen, 2007: 16). Bilginin toplam maliyeti rant oranını aşılıyor ise bilginin herhangi bir değeri kalmamaktadır (Çukacı, 2005: 12).

#### **1.2.1.6. Bilginin Anlaşılabilir Olması**

Kullanıcılara sunulan bilginin gerektiğince açık ve anlaşılır olması gerekmektedir. Karar vericiler bilgiyi tereddüde düşmeden rahatça kullanabilmelidirler. Bilginin içeriği arttıkça karar vermek güçleşebilir ve bu durum karar vericileri tereddüde düşünebilmektedir. Verilerin çıktı haline gelmeden yani bilgiye dönüşmeden önce iyice irdelenip karar vericilere net ve yalın bir şekilde sunulması gerekmektedir.

## **1.2.2. Bilginin Türleri**

Günümüzde toplumların en temel hedefleri arasında bilgi toplumu düzeyine erişebilme hedefi de bulunmaktadır. Fakat ihtiyaç duyulan bilginin türü yapısı ve içeriği bilginin kullanıldığı bilimin fonksiyonlarına göre farklılık göstermektedir (Bensghir, 1996: 17). Toplum için büyük bir öneme sahip olan bilgi, elde edilmez kaynak bakımından ya da işletmelerin bilginin işleyişine göre yönetsel bilgi, bilişimsel bilgi ve dışsal bilgi olarak üçe ayrılmaktadır (Öğüt, 2012: 7).

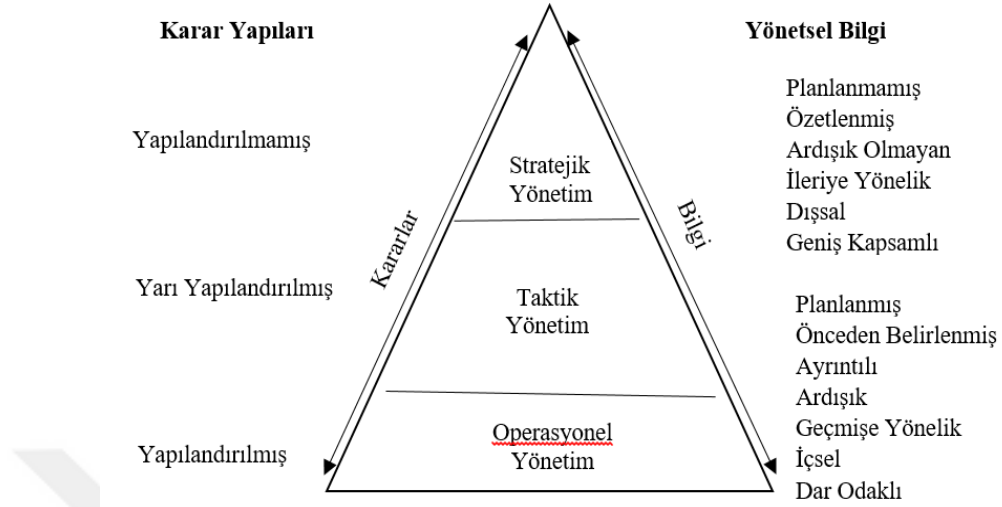
### **1.2.2.1.Yönetsel Bilgi**

Yönetsel bilgi, verilerin birtakım işlemde geçtikten sonra işletmelerin amaçlarına uygun faydalı bir hal alması işlemidir. Yönetsel bilgi elde etmekte en önemli etken deneyimler iken, teknoloji ve bir takım yönetsel prosedürlerde meydana gelen değişim ve gelişimler bu önemi geriye itmektedir.

Yönetim faaliyetlerini organize etme ve uyumlaştırmada şema, çerçeve, ve model gibi bir takım öğelerden fayda sağlanabilmektedir (Öğüt, 2012: 8). Bu durum işletmenin bilgiye ulaşmasında kolaylık sağlamaktadır.

Yönetsel bilgi, yöneticilerin ihtiyacına ve faaliyet alanlarına göre farklılık göstermektedir. Bu durum şekil 1'de gösterilmiştir.

**Şekil 1.1. Yönetmel Bilgi Karar Yapıları**



Kaynak: Ögüt, 2012: 12

İşletmenin karar alma ile ilgili klasik yönetim piramidi şu şekilde açıklanmaktadır;

**Stratejik Yönetim:** İşletmelerin rekabet ettiği iç ve dış çevresindeki rakip ya da engelleyici güçlere karşı etkili plan ve politikalar geliştirerek amaçlarına ulaşabilme becerisini ortaya koymaktadır. Stratejik yönetim bir süreçtir ve beş aşamadan meydana gelmektedir. Bu aşamalar sırasıyla; çevre analizi yapmak, örgüt yönünü (misyon, vizyon) belirlemek, strateji seçenekleri oluşturmak, uygulamak ve denetlemek şeklinde sıralanabilmektedir. İşletmelerdeki üst düzey yöneticiler ile işletme sahibi ve ortakları bu süreci oluşturmaktadır.

**Taktik Yönetim:** İşletmelerin departman yöneticileri ya da takım liderleri tarafından oluşmaktadır. Yöneticiler tarafından kısa veya orta vadeli planlar için amaçları belirleyerek birtakım yöntemler ile bütçeleme, yöntem oluşturma, program geliştirme gibi bir takım işlevler gerçekleştirilmektedir.

**Operasyonel Yönetim:** İşletmelerin gün içerisindeki iş ve süreçlerinden mesul alt düzey yöneticiler tarafından yönetilen süreci oluşturmaktadır. Bu süreçte çalışma

takımlarının oluşturulması, kaynak kullanımının belirlenmesi, bütçeleme yapılması, üretim programının belirlenmesi gibi kısa vadeli planlar yapılmaktadır.

Yönetim düzeylerine göre karar yapılarına ilişkin örnek aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

**Tablo 1. 1. Yönetim Düzeylerine Göre Karar Yapıları Örnekleri**

KARAR YAPISI	OPERASYONEL YÖNETİM	TAKTİK YÖNETİM	STRATEJİK YÖNETİM
Yapılandırılmamış	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nakit yönetimi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İş sürecinin yeniden yapılandırılması</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yeni e-ticaret girişimleri</li> <li>İşletmenin yeniden yapılandırılması</li> </ul>
Yarı Yapılandırılmış	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kredi yönetimi</li> <li>Üretim programlama</li> <li>Günlük iş atama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çalışanların performansını değerlendirme</li> <li>Program bütçeleme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Üretim planlama</li> <li>Satın alma</li> </ul>
Yapılandırılmış	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envanter kontrolü</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program kontrolü</li> </ul>	

Kaynak: Durucasu, 2012: 6

#### 1.2.2.2. Bilişimsel Bilgi

Bilimsel bilgi sistemlerinin üretmiş olduğu ve günümüzde örgütlerin en önemli kaynağı olan bilgidir. Bilgi teknolojilerini kullanarak bilimsel yöntemlerle üretilen bu bilgi insansal hatalardan uzak nesnel özelliklidir. Örgütlede hangi bilgi sisteminin kurulacağına karar verilirken bilimsel bilginin taşıdığı özellikler büyük önem taşımaktadır.

- **Doğruluk ve yanlışlık:** Bilgi gerçek ya da gerçek dışı olabilmektedir. Bilgiyi kullanan kişinin, bilgiyi yanlış alma ve onu doğru olarak kabul etme durumunda bunun etkisinin bilginin doğru olması ile eşit düzeyde olması gerekmektedir.
- **Yenilik:** Bilgi kullanıcısı tarafından bütünü ile yeni ve önemli olabilmektedir.
- **Miktarın artması:** Bilgi var olan bilgilerin üzerine yenilerini ekleyebilmekte veya onları düzeltebilmektedir.
- **Doğrulayıcılık:** Yeni elde edilen bilgi, mevcut bilginin doğruluğunu onaylayan nitelikte olması gerekmektedir.

### 1.2.2.3. Dışsal Bilgi

Hızla değişen ve gelişen teknolojik ve sosyal koşullar karşısında işletmelerin iç kaynaklardan sağladığı bilgiler yetersiz kalmaktadır. Bu sebeple işletmeler önemli bir şekilde dış çevreden bilgi almaya ihtiyaç duymaktadır. Dışsal bilgi, işletmelerin dış çevresinde gelişen sosyal, hukuksal, teknolojik kültürel ve uluslararası şartlar ve gelişmeler örgüsünde örgütleri etkilemesi muhtemel tehdit ve fırsatlara ilişkin bilgidir. Dışsal bilginin içermesi gereken bazı faktörler (Anderson, 1971: 406-407 aktaran Ögüt, 2012: 14) ;

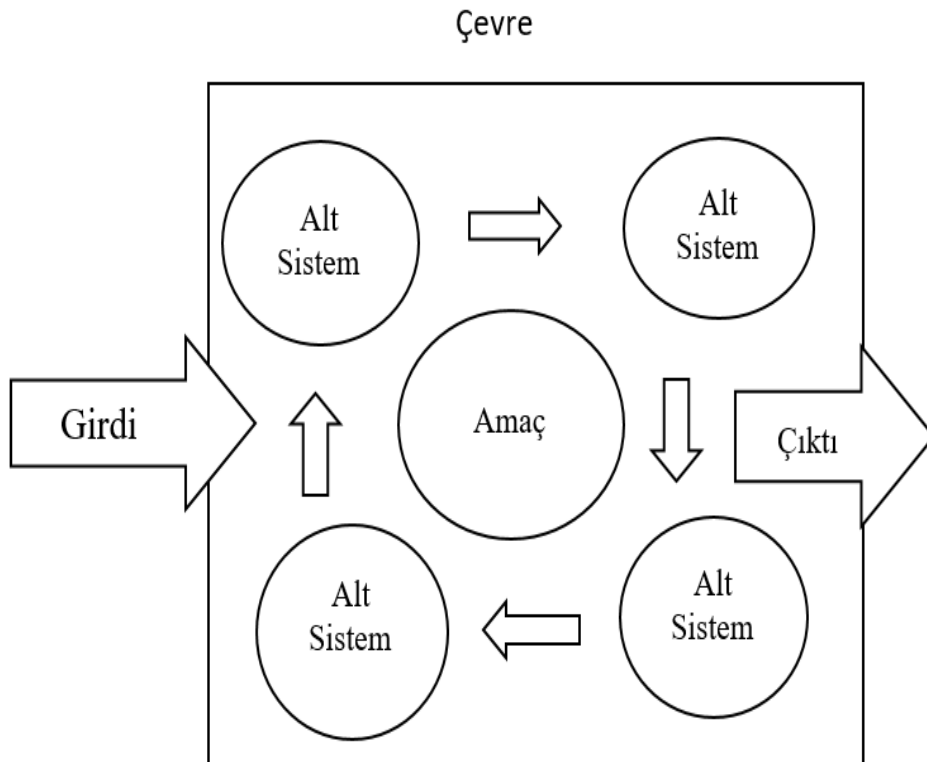
- En temel rakiplerin pazar payı,
- Yeni pazar fırsatları,
- Ulusal ve örgütsel ekonomik büyüme oranı
- Küresel ekonomik gidişat,
- Talep ve müşteri tercihlerinde meydana gelen değişimler,
- Kamusal ve hukuksal düzenlemeler,
- Siyasi riskler.

### 1.3. Sistem Kavramı

Sistem, bir düzen içerisinde birbirini etkileyen ve birbiri ile bağlantı içerisinde olan birimlerden, farklı bölümlerden oluşan ve bir plana göre kurulan belirli bir sonuca ulaşmak için oluşmuş bir bütündür. Başka bir ifadeyle sistem bir veya birden fazla amaca ulaşmak için birbiri ile ilişkili olan fiziksel veya kavramsal birden fazla bileşenin oluşturduğu bir bütündür (Özen, 2012: 6).

Sistem girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilişkili faaliyetlerden ve öğelerden meydana gelmektedir. Sistemin içinde yer alan daha küçük sistemler de olabilmektedir. Bunlar alt sistem olarak adlandırılmaktadır. Alt sistemler kendi başlarına ele alındığı zaman sistemin tüm özelliklerini içermektedir. Yani her sistem kendisinden daha büyük başka bir sistem içerisinde yer alan bir alt sistemi oluşturmaktadır.

Şekil 1.2. Sistem



Kaynak: Ertaş, 2016: 59

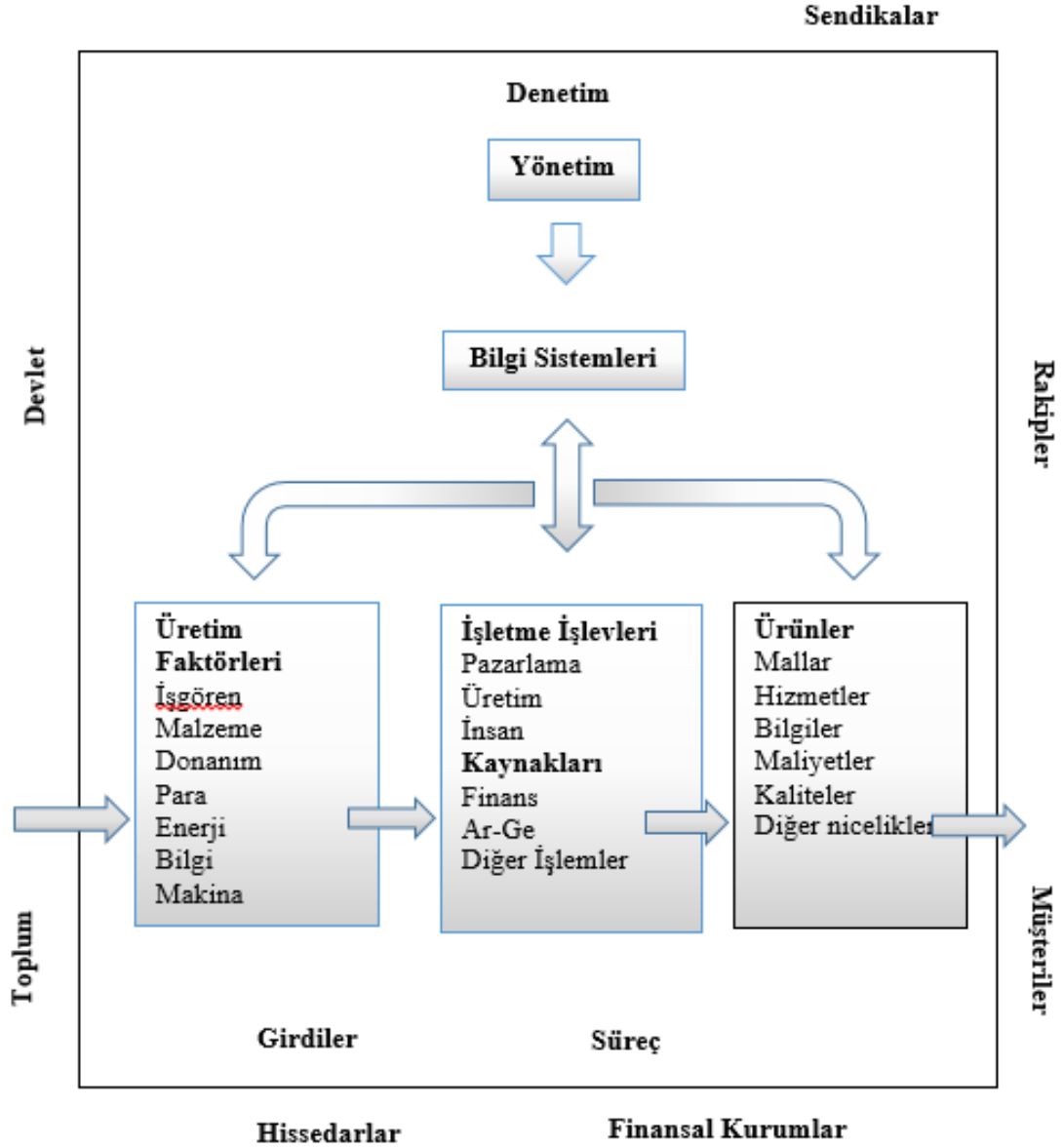
Sistemin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Ertaş, 2016: 59):

- Sistem bir bütünden ibarettir,
- Her sistemde girdiler ve çıktılar olması gerekmektedir,
- Her bir sistem alt sistemlerden oluşmaktadır,
- Sistemi oluşturan alt sistemler birbirleri ile etkileşim içerisindedir,
- Bir sistem belirli bir çevrede birbirleri ile uyumlu olarak değişmektedir,
- Çevresel faktörler belirli bir sistemle birlikte örgütün işleyişini değiştirmektedir.

### **1.3.1. İşletmelerde Bilgi Sistemi**

İşletmelerde meydana gelen gelişmeler sonucunda karar vericilerin bilgiye daha fazla ihtiyaç duyması, işletme organizasyonunda düzenli bir bilgi akışı sağlanabilmesine yönelik bilgi sistemini ön plana çıkarmıştır. Bilgi sistemi işletmelerin amaçlarına ulaşabilmeleri için verileri toplayan, girişini yapan, işleyen, depolayan, yöneten kontrol eden ve raporlanmasını sağlayan bir düzenektir (Romney ve Steinbart, 2000: 75).

Şekil 1. 3. İşletmelerde Bilgi Sistemi



Kaynak: Cushing ve Romney, 1994: 11

Yukarıdaki şekilde de belirtildiği gibi işletme bilgi sistemi, çevresi ile bir bütün içerisindedir. İşletmelerin iç ve dış çevresindeki etkileşimleri, farklı türdeki bilgi sistemleri yoluyla yönetime ulaşmaktadır. İşletme yönetimi bu bilgiler dahilinde sistemi kontrol altına alabilmektedir. İşletmede kullanılan bilgi sistemleri işletmenin çevresi, girdileri, süreçleri ve çıktıları ile işletme yönetimi arasındaki iletişimi sağlayan köprü görevi görmektedir. İşletme bilgi sisteminin sağladığı yararlar ise şu şekilde sıralanabilmektedir (Ersoy, 2012: 9-21);

- Güvenlik düzeyinin artmasını sağlar,
- Ürün ve hizmet kalitesini iyileştirilir,
- Rekabet avantajı sağlar,
- Hata oranını azaltır,
- Doğruluk oranını artırır,
- İletişimi güçlendirir,
- Verimliliği artırır,
- Yönetimin etkin kararlar almasını sağlar,
- Maliyetleri azaltır,
- Denetimi artırır.

### 1.3.2. Bilgi Sisteminin Unsurları

Bilgi sistemi bir takım unsurdan meydana gelmektedir. Bilgi sisteminin oluşmasını sağlayan unsurlar bir takım aşamalardan geçtikten sonra kullanıma hazır hale gelmektedir. Buradan ibaret sistemin girdi unsurunu oluşturan verinin bilgiye dönüşümü veri işlem süreci veya bilgi işlem süreci olarak nitelendirilir. Bilgi işlem süreci dört temel unsurdan oluşmaktadır. Bu unsurları veri girişi, veri işleme, veri depolama ve bilgi çıktısı oluşturmaktadır (Cushing ve Romney, 1994: 10). Bilgi işlem sürecini oluşturan bu unsurlar aşağıda kısaca açıklanmaktadır.

- **Girdiler:** Veriler bilgi sistemi kullanıcıları veya bilgi sistemi tarafından toplanmaktadır. Toplanan bu veriler bilgi sisteminin girdisini oluşturmaktadır. Örneğin bir ürün veya hizmetin satış fiyatının belirlenmesini oluşturacak kalite, fiyat ve güvenilirlik birer veri unsurudur ve girdileri oluşturur.
- **İşlemci:** Bir bilgi sistemine işlenmek veya kullanıcılar tarafından daha sonra kullanılmak üzere girmektedir. Alınan talimatlar ve kullanılan yöntemler sonucunda işlenen veri çıktı aşamasına girmektedir veya işlendikten sonra başka bir zaman diliminde kullanılmak üzere depolanmaktadır.

- **Depolanma:** Veriler işlendikten sonra kullanılmak üzere karar vericilere gönderilmektedir. Karar vericiler kullanmadıkları çıktıları daha sonra kullanmak için saklayarak depolamaktadırlar.
- **Çıktılar:** Bilgi sistemi tarafından üretilen veriler çıktı olarak nitelendirilmektedir. Çıktılar bazen geri beslenme ile yeniden işleme tabi tutulabilmektedir. Bu şekilde bazı çıktılar organizasyonlar tarafından karar verilirken doğrudan kullanılmakta ya da bilgi sistemine işlemek için gönderilip tekrar işlendikten sonra kullanılmaktadır.

### 1.3.3. İşletme Bilgi Sisteminde Etkili Olan Alt Sistemler

İşletme bilgi sisteminde etkili olan alt sistemler, işletmelerin büyüklüğüne ve faaliyet alanlarına göre farklılık göstermektedir. Bu alt sistemler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Ertaş, 2016: 61).

- Pazarlama Bilgi Sistemi
- Üretim Bilgi Sistemi
- İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi
- Araştırma- Geliştirme (Ar-Ge) Bilgi Sistemi
- Finans Bilgi Sistemi
- Muhasebe Bilgi Sistemi

#### 1.3.3.1. Pazarlama Bilgi Sistemi

Pazarlama bilgi sistemi işletmelerin pazarlama faaliyetlerinin planlanması, yürütülmesi, koordine edilmesi ve kontrolünün sağlanması için pazarlama departmanı yöneticilerinin ihtiyaç duyduğu bilgi sistemidir. Ayrıca karar vericilerin alacağı kararların etkinliği için gerekli bilgileri düzenli ve sürekli bir şekilde toplama saklama incelemek ve yaymak üzere geliştirilmiş bir sistemdir (Kotler, 2013: 12-13).

Pazarlama bilgi sistemi, işletme bilgi sisteminin kendi alt sistemlerinden olan finans, muhasebe, ar-ge, insan kaynakları ve üretim ile de iletişim halindedir. Pazarlama bilgi sisteminin kendi içerisinde de alt sistemleri vardır. Bu sistemler şunlardır (Ertaş, 2016: 62):

- Pazar Araştırması
- Tutundurma ve Reklam
- Satış Tahminleri ve İncelemeleri
- Tüketici Hizmetleri

### **1.3.3.2. Üretim Bilgi Sistemi**

Üretim bilgi sistemi ürünlerin ve hizmetlerin, işletme içerisindeki fiziksel akışları ile ilgili bilgilere ulaşmaya yöneliktir. Genellikle maliyetler ile ilgili sorunların çözülmesinde bilgileri doğru ve zamanında işleyerek karar vericileri ulaştırmaktadır. Ayrıca bütün üretim sürecinin kayıtlarını alarak geçmişe yönelik olarak raporlanmasını da sağlamaktadır. Bu sayede üretim birimleri arasında arz talep dengesi doğru planlanarak üretim verimliliği artmakta, stok tutma ihtiyacı ve plansız üretim duruşları önemli ölçüde azaltılmaktadır.

### **1.3.3.3. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi**

İnsan kaynakları bilgi sistemi, işletme bünyesinde çalışanlarla ilgili ücret ödemeleri iş tahsisleri iş eğitimleri gibi bilgileri sağlamaya yönelik alt bilgi sistemidir. İnsan kaynakları bilgi sistemi, örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için insan kaynağının en verimli ve etkili şekilde kullanılmasını aynı zamanda çalışanların kendilerini geliştirmesini desteklenmesi üzerine kurulmuştur (Sabuncuoğlu, 2009: 5). İşletmelerde teknolojik koşullar hemen hemen birbirine yakınlık gösterdiği için işin uzmanı ve eğitimde olan insan ayrıcalıklı unsur konumuna gelmektedir. İşinin uzmanı eğitilmiş bir insan kaynakları yöneticisi verimliliği ve etkinliği artıracak en iyi kararı vermekle görevlidir ve kendi gücünün yanında iyi bir bilgi sistemine de ihtiyacı vardır. (Ertaş, 2016: 62-63). İnsan kaynakları bilgi sistemi de birçok sistemde olduğu gibi muhasebe bilgi sisteminden yardım almaktadır. Örneğin, ücretler, sosyal güvenlik kesintileri ve vergiler, kıdem tazminatları vb. bilgiler muhasebe bilgi sisteminden alınan bilgiler içerisinde yer almaktadır.

#### 1.3.3.4. Araştırma-Geliştirme Bilgi Sistemi

İşletmeler, var olduğu çevrenin hızla değişip gelişmesinden dolayı, bazı değişiklikler ile karşı karşıya gelmektedirler. Rekabetin giderek artması ile işletmeler pazara sunmuş oldukları mal ve hizmetlerin üzerine aradan çok fazla süre geçmeden yeni bir mal ve hizmet sunmak zorunda kalmaktadırlar. Kısa süreli zaman içerisinde sürekli iyi bir mal ve hizmet üretme çabası araştırma ve geliştirme faaliyetlerini zorunlu hale getirmektedir. Dolayısıyla işletmelerin artan rekabet ortamından etkilenmemesi ve varlıklarını sürdürebilmeleri yenilikçi faaliyetlere yani iyi bir araştırma geliştirme faaliyetlerine bağlı bulunmaktadır (Ertaş, 2016: 66).

Araştırma ve geliştirme sistemi yeni bilgiler elde etmeyi veya mevcut bilgileri ortaya çıkarmayı amaçlayan ve bilginin toplanmasını, incelenmesini ve yorumlanmasını sağlayan bir sistemdir. Ayrıca bu sistem işletmelere uygun üretim sürecini sağlama ve yeni ürün üretimi ve geliştirilmesi hakkında fayda sağlamaktadır.

#### 1.3.3.5. Finans Bilgi Sistemi

Finansal bilgi sistemi, işletme yöneticilerinin varlıklar üzerindeki yönetim sorumluluğunu yerine getirmesi, işletmenin varlık hareketleri ile ilgili kontrolünün sağlanması yine varlık hareketleri ile plan ve denetiminin yapılması için gerekli bilgileri sağlayan bir bilgi sistemidir. Finansal bilgi sistemi, muhasebeci sisteminden en çok yararlanan bilgi sistemlerinden biridir. Örneğin; nakit akışları, ödemeler, krediler, tahsilatlar, alacaklar gibi veriler muhasebe bilgi sisteminden elde edilmektedir.

Finans bilgi sisteminin giderdiği bilgi ihtiyaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Ertaş, 2016: 64).

- Uzun ve kısa vadeli kar planları,
- İşletme ve bölüm bazında düzenlenmiş finansal tablolar,
- Nakit akım bilgileri,
- Gerçekleşen ve proforma sonuçları gösteren departman bütçeleri,

- Ürünlere göre elde edilmiş maliyet verileri,
- Programlanan ve gerçekleşen araştırma geliştirme giderleri,
- Ürün karlılık etütleri,
- Harcama raporlarını kapsayan özel finansal analizler,
- Geçici yatırım ve iştirak amacıyla elde bulundurulmuş menkul değerlerle ilgili incelemeler,
- İç denetim raporları,
- Dış çevreyle ilgili finansal, istatistiksel ve politik verilerdir.

#### **1.3.3.6. Muhasebe Bilgi Sistemi**

Muhasebe bilgi sistemi (MBS), işletmelerdeki kaynak oluşumunu, oluşan bu kaynakların kullanılma biçimini, ticaret faaliyetleri sonrasında kaynaklarda meydana gelen artış ve azalışları ve işletmelerin finansal açısından durumunu özetleyen bilgileri toplayan, üreten ve ilgili kişilere ileten bilgi sistemidir. Muhasebe bilgi sistemi sürecinde karar vericilerin tutarlı kararlar verebilmesi açısından varlıklar, kaynaklar ve faaliyet sonuçlarına ilişkin bilgileri zamanında sağlama amacına yöneliktir (Atabey, Parlakkaya ve Alagöz, 2011: 3).

Bu çalışmanın asıl amacı arasında yer alan muhasebe bilgi sistemi ikinci bölümde daha detaylı incelenecektir.

#### **1.4. Muhasebe Kavramı**

Muhasebe; belirli bir dönem içerisinde genel olarak finansal nitelikli, para ile ilgili olguların kaydedilerek sınıflandırılıp, özetler halinde raporlanarak yorumlanması durumudur. Diğer bir ifade ile muhasebe: “*Ekonomik faaliyetlerde bulunan işletmelerin, varlıklarında ve kaynaklarında değişme yaratan ve parasal özellikteki bütün ticari işlemlerini kaydeden, sınıflayan, değerlerin anlamlı sonuçlarını hazırlayan, elde edilen sonuçları rapor halinde işletme ile ilgili kişilere sunan ve*

*finansal bilgileri analiz edip yorumlayan bir bilgi sistemi olarak tanımlanabilir”*  
(Ertaş, 2016: 24).

#### **1.4.1. Muhasebenin Fonksiyonları**

Muhasebenin işlevlerini yerine getirmesi için bir takım süreçlerden geçmesi gerekmektedir. Literatürde görevleri olarak da belirtilen bu süreç, muhasebenin fonksiyonlarını oluşturmaktadır. Muhasebenin fonksiyonları; bilgi ve belgelerin toplanması, kaydetme, sınıflandırma, raporlama ve yorumlama olarak beş başlık altında toplanabilir (Soylu, 2014: 22).

- **Bilgi ve Belgelerin Toplanması:** Muhasebe hizmet işlevli bir bilgi sistemidir ve işletme içinde ve işletme dışında gerçekleşen finansal işlemlerle ilgilenmektedir. İşletmenin çevresinde gerçekleşen her türlü parasal bilgi ve belgeler (satış fişi, adisyon, fatura, vb.) ihtiyaç duyulduğu sırada faydalanabilmek için kaydedilmek üzere bir arada tutulmaktadır.
- **Kaydetme:** Bu fonksiyon bilgi ve belgelerin toplanması dahilinde devreye girmektedir. Toplanan bilgi ve belgeler belirli kurallara ve tarih sırasına göre bir deftere ya da bilgi işlemciye kaydedilir. Ayrıca kaydetme fonksiyonu yasal yükümlülükler açısından da gereklidir.
- **Sınıflandırma:** Kaydetme esnasında tüm finansal olaylar birlikte kaydedildiği için ihtiyaç duyulduğu zaman karışıklığa sebebiyet verebilmektedir. Sınıflandırma fonksiyonu farklı türdeki finansal olayları ayırt ederek gruplara ayırmaktadır. Bu şekilde bilgi kullanıcıları istediği bilgiye daha hızlı ulaşabilmektedir.
- **Raporlama:** İşletmede meydana gelen finansal olaylar ve faaliyetler sonucunda oluşturulan belgeler zamana ve kullanıcıların ihtiyacına göre farklılık göstermektedir. İşletmenin belirli bir zaman diliminde meydana gelen finansal olaylar ve işlemler özetlenerek rapor haline getirilmektedir. Muhasebede oluşturulan tüm tablolar (gelir tablosu, bilanço, nakit akım tablosu vb.) birer rapordur.

- **Yorumlama:** Muhasebe raporlarının incelendikten sonra olayların nedenlerin ve bu nedenlerin meydana getirdiği sonuçların açık ve anlaşılır bir şekilde açıklanması durumudur. Kısacası muhasebe terimleri ile oluşturulan raporların sade bir dilde ele alınarak geleceğe ışık tutmasının sağlanmasıdır.

#### 1.4.2. Muhasebenin Temel Kavramları

Muhasebenin temel kavramları, dünyaca kabul edilmiş olup aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

- **Sosyal Sorumluluk Kavramı:** Sorumluluk bir görevi kendine addetmektir. Muhasebe, işletmelerde muhasebe uygulamalarının doğru bir şekilde yürütülmesinde, finansal tabloların düzenlenmesinde ve raporların oluşturulmasında bilgi kullanıcılarına doğru ve güvenilir bilgi üretmesi gerekmektedir. Bu kavram bilgiyi üretirken gerçeği yansıtan, tarafsız, dürüst ve nesnel nitelikli olması gerektiğini ifade etmektedir.
- **Kişilik Kavramı:** Kişilik, haklara ve borçlara sahip gerçek ve tüzel kişilerdir. Muhasebede kişilik kavramı işletme sahibi, ortakları ve işletme ile ilişkisi olan tüm kişi ve kuruluşları ifade etmektedir.
- **İşletmenin Sürekliliği Kavramı:** Bu kavram işletmelerin devamlılığının kısıtlı bir sürede olmadığını, işletme ömrünün işletme sahibi ve ortaklarının hayatının son bulmasından sonrada devam ettiğini ifade etmektedir. Kısacası bu kavramda işletmenin ömrü sonsuz kabul edilmektedir.
- **Dönemsellik Kavramı:** Dönemsellik kavramı işletmenin sonsuz kabul edilen ömrünün dönemli bölümlere ayrılmasını ifade etmektedir. Ayrılan her bir dönemin faaliyet sonuçları ayrı ayrı birbiri ile bağımsız olarak tespit edilmelidir. Bu kavramın gereğinde gelir gider tespitinin yapılarak dönemsel kar zararını belirlemektir.

- **Parayla Ölçme Kavramı:** Muhasebenin tanımında da yer alan para ile ölçülebilme kavramı, finansal olaylar için ortak para birimi kullanılmasını ifade etmektedir. Muhasebe kayıtlarının tutulması, mali tabloların oluşturulması gibi işlemlerde ulusal para birimi esas alınmaktadır.
- **Maliyet Esası Kavramı:** Bu kavram para mevcudu, alacaklar ve maliyetinin belirlenmesi muhtemel veya mutabık olmayan kalemler hariç, işletme tarafından edinilen varlık ve hizmetlerin kaydı tutulurken bunların maliyet değerini esas almak gerektiğini ifade etmektedir.
- **Tarafsızlık ve Belgelendirme Kavramı:** Bu kavramda, muhasebe kayıtları tutulurken işlemi gerçekleştiren kişinin muhasebe kayıtlarına esas alınacak farklı yöntem ve usullerdeki tercihinin tarafsız ve ön yargısız olması gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca muhasebe kayıtlarının usule uygun objektif bir şekilde belgelendirilmesini ifade etmektedir.
- **Tutarlılık Kavramı:** Bu kavram muhasebe uygulamaları için seçilmiş olan muhasebe politikalarının, birbirini takip eden dönemlerde değiştirilmeden uygulanması durumunu ifade etmektedir. Bu kavramın amacı işletmelerin mali durumunun, faaliyet sonuçlarının ve bunlara ilişkin yorumların karşılaştırılabilir olmasıdır. Tutarlılık kavramı, benzer olaylar ve işlemlerde, kayıt düzenleri ve değerlendirme ölçüleri üzerindeki değişmezliği ve mali tablolarda biçim ve içerik yönünden tek düzeni öngörmektedir. Fakat geçerli sebeplerin bulunduğu durumlarda işletmeler, uyguladıkları muhasebe politikalarını değiştirebilmektedirler. Ancak yapılan değişikliklerin ve bunların parasal etkilerinin mali tabloların dipnotlarında açıklanması zorunlu olmaktadır.
- **Tam Açıklama Kavramı:** Bu kavram mali tabloların, bu tablolardan faydalanacak bilgi kullanıcılarının doğru ve etkin karar verebilmesi açısından olabildiğince açık, anlaşılır ve yardımcı olacak ölçüde yeterli olması gerektiğini ifade etmektedir. Ayrıca mali tablolarda, finansal bilgilerin açıklanmasının yanı sıra mali tablo kalemleri kapsamında yer

almayan fakat bilgi kullanıcılarının alacağı kararlar üzerinde etki yaratması muhtemel olaylara yer verilmesi de bu kavramın bir gereği olmaktadır.

- **İhtiyatlılık Kavramı:** İhtiyatlılık kavramı, İşletmelerin karşılaşılabileceği bir takım riskleri önceden hesaplaması gerektiğini ifade etmektedir. Bunun sonucunda işletmelerin olası gider ve zararları için bir karşılık ayırdığı ve olası gelir ve karlar için ise, gerçekleşme dönemine kadar hiç bir muhasebe işlemi yapılmadığı bilinmektedir.
- **Önemlilik Kavramı:** Bu kavram bir hesap kalemi veya bir olayın nispi ağırlık değerinin, mali tablolara dayanılarak yapılacak olan değerlemeleri veya alınacak kararları etkileyebilecek düzeyde olmasını ifade etmektedir. Önemli hesap kalemleri, finansal olaylar ve diğer hususların mali tablolarda yer alması zorunlu olmaktadır.
- **Özün Önceliği Kavramı:** Bu kavram muhasebe işlemlerini kayıt altına alma ve değerlendirme durumunda biçimlerinden ziyade özlerinin esas alınması gerektiğini belirtmektedir. Her ne kadar işlemlerin biçimleri ve özleri paralel olsa da bazı durumlarda farklılık gözlenebilmektedir. Bu durumda özün önceliği esas alınmaktadır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### OTELLERDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ KULLANIMI

#### 2.1. Muhasebe Bilgi Sisteminin Amacı

İşletmelerin büyüyüp gelişmesi ve bir yandan da kendi içlerinde çeşitli departmanlara ayrılması ilişkide bulunduğu dış çevrenin sınırlarını giderek genişlemektedir. Bu durumda da her departman küçük bir işletme olarak düşünülerek kendi bilgi sistemini geliştirmektedir. İşletmelerin birçoğunda varlığını gösteren muhasebe departmanının da kendi bünyesinde kullandığı bir bilgi sistemi vardır (Büyükmirza, 2000: 25-26).

Mbs'nin asıl amacı; işletmelerin hem iç çevresindeki hem de dış çevresindeki kişi ve kuruluşların ihtiyaç duyduğu bilgiyi üretmektir. Ayrıca bilgiye ihtiyaç duyanların etkin kararlar almasını sağlayan verilerin toplanması, işlenmesi ve iletilmesi de amaçları arasında yer almaktadır (Yereli, 2007: 17).

MBS'nin diğer amaçları aşağıda sıralanmıştır (Kalmış, Eskin ve Gümüş, 2006: 141-160).

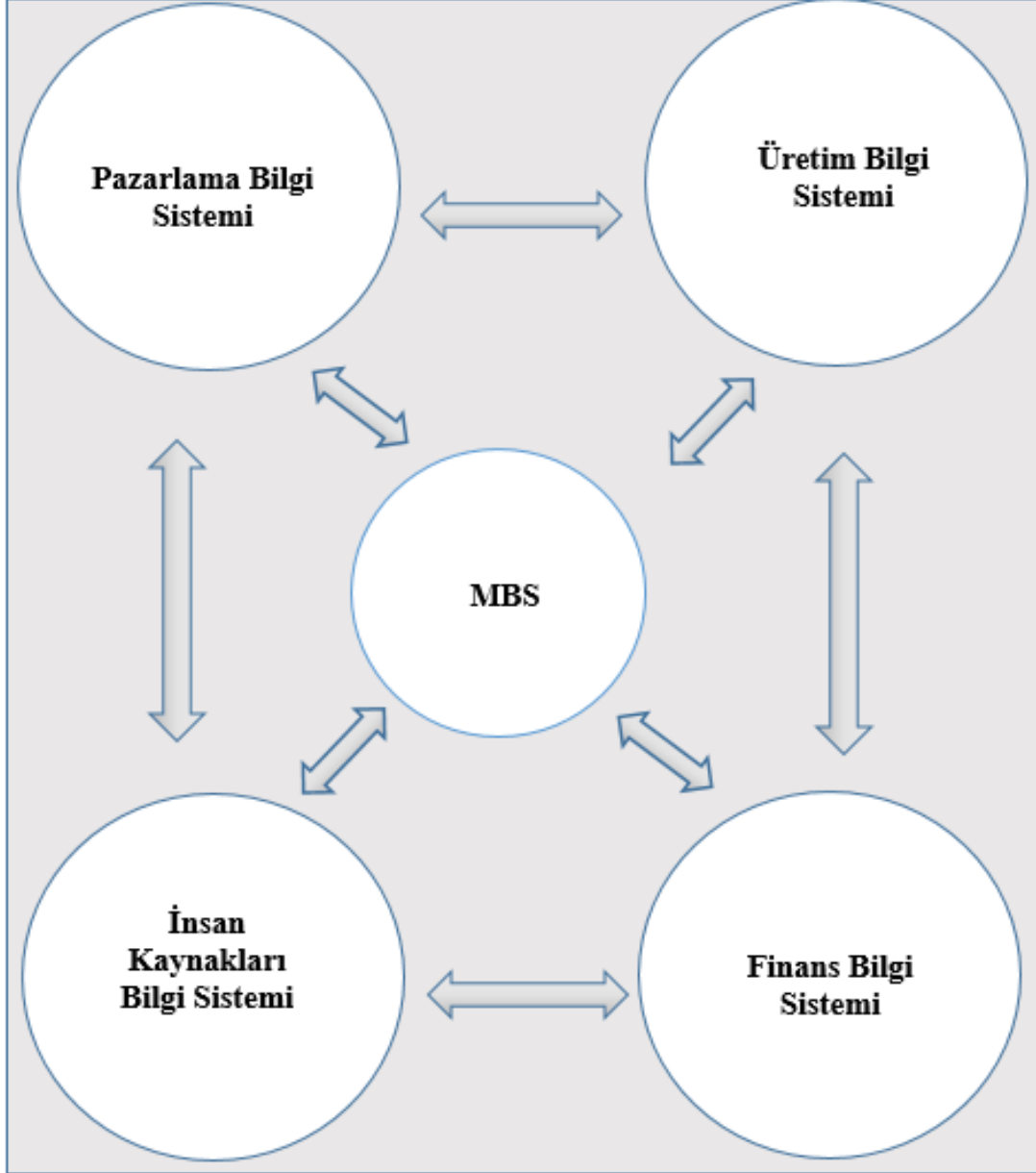
- İşletme kaynaklarının dağıtımını ile ilgili kararların alınması,
- Uzun vadeli planların hazırlanması ve bunlarla ilgili stratejilerin geliştirilmesi,
- İşletme faaliyetleri ile ilgili maliyet planlaması ve kontrolü,
- Performans ölçümü ve değerlendirilmesi,
- Kanunen gerekli finansal bilgileri oluşturup ilgili kurum ve kuruluşlara iletilmesi.

#### 2.2. Muhasebe Bilgi Sistemi ve İşletme Bilgi Sistemi İlişkisi

Mbs ve İbs birbirleri ile bağlantılı hareket etmektedirler. Muhasebe bilgi sistemi, işletme bilgi sisteminin bünyesinden elde ettiği bilgileri girdi ve çıktı olarak kayıt altına almaktadır (Ertaş, 2006: 71). Bu durum şekil 2.2.'de gösterilmektedir.

**Şekil 2. 1. Muhasebe Bilgi Sistemi ve İşletme Bilgi Sistemi İlişkisi**

**İşletme Bilgi Sistemi**



Kaynak: Sürmeli ve diğerleri, 2007

Muhasebe bilgi sistemi işletme bilgi sisteminin bir parçasıdır. Mbs'nin tüm birimlerdeki karar alıcılara güncel, doğru, eksiksiz ve kesin bilgi sağlaması gerekmektedir. Bu durum onların doğru kararlar almasına yardımcı olması bakımından büyük önem taşımaktadır. Bu bilgiler güncel kayıtlar ve raporlar sayesinde derlenmektedir (Dalabeeh ve Alshbiel, 2012: 893). Bu iki sistem yönetim

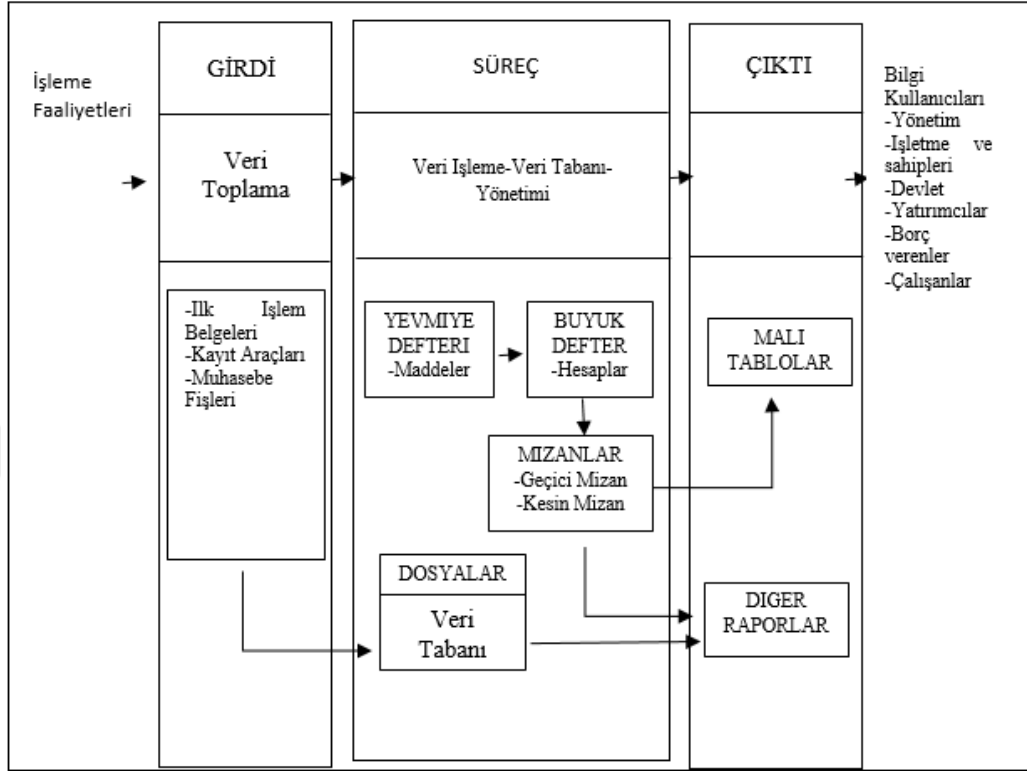
ve işletme dışı bilgi kullanıcılarının bilgi ihtiyacını karşılaması bakımından birlikte kullanılması gerekmektedir.

### **2.3. Muhasebe Bilgi Sistemi Yapısı ve Bilgi Akışı**

Muhasebe bilgi sistemine genel olarak bakıldığında bütün işletmelerde benzer özellik gösterdiği görülmektedir. Fakat yazılım, donanım gibi bilgi işlem yöntemleri bakımından farklılık göstermektedirler. Muhasebe bilgi sisteminin yapısı genel olarak bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duyduğu bilgileri üretmek amacıyla; verileri toplayan, işleyen, biriktiren, çeşitli özel raporlar ve tablolar hazırlayan ve bu süreçleri bütünü ile kontrol eden işleyiş biçimidir (Ertaş, 2016: 73).

Açık bir bilgi sistemi olan MBS, ürettiği bilgiyi hem işletme içi hem işletme dışı bilgi kullanıcılarına sunmaktadır. İşletme dışı muhasebe kullanıcıları bilgi ihtiyaçlarını bilanço ve gelir tablosundan karşılarken, işletme içi kullanıcılar finansal tabloların yanında bazı özel raporlara da ihtiyaç duymaktadırlar (Şakrak, 1999: 52). Bu bilgiler dahilinde muhasebe bilgi sisteminde bilgi akışı aşağıdaki şekil üzerinde açıklanmıştır.

**Şekil 2. 2. Muhasebe Bilgi Sisteminde Bilgi Akışı**



Kaynak: Sürmeli vd. 2007

## 2.4. Muhasebe Bilgi Sisteminin Alt Sistemleri

Mbs, bilgi kullanıcıları açısından finansal muhasebe, yönetim muhasebesi ve maliyet muhasebesi olmak üzere üç alt sistemden oluşmaktadır.

### 2.4.1. Finansal Muhasebe Sistemi

İşletme içi ya da işletme dışı bilgi kullanıcılarına (yöneticiler, ortaklar, yatırımcılar, kredi verenler vb.) karar vermeleri noktasında yardımcı olacak bilgileri hazırlayan ve sunan sistemdir. Finans bilgi sistemi işletmenin varlıkları, kaynakları ve bunlar üzerindeki değişiklikler ve faaliyetler sonucunda ve olacak nakit akımlarını değerlendirme konusunda bilgi ve fayda sağlamaktadır (Feyiz, 2009: 127).

Finansal muhasebe tarafından üretilen bilgiler genel olarak finansal niteliklidirler. Bu bilgileri başta bilanço ve gelir tablosu olmak üzere bunları takiben

fon akım tabloları, kar dağıtım tablosu, öz kaynak değişim tablosu gibi ek finansal tablolar ve bu tablolar aracılığı ile hazırlanan raporlar oluşturur (Atabey ve diğerleri, 2011: 9).

#### **2.4.2 Maliyet Muhasebesi Sistemi**

İşletmelerde maliyet muhasebesi genel olarak işletme içine yönelik olup, mal ve hizmet üretiminin yapıldığı işletmelerde mal ve hizmet hareketinin izlenmesi ve dönem içi üretilen mal ve hizmetlerin maliyetinin oluşturulmasını sağlamaktadır. Maliyet muhasebesi işletmelerde ekonomiklik rasyonellik ve amaca ulaşma gibi süreçleri kontrol ettiğinden hiç raporlama ile ilgilidir. Maliyet muhasebesinin işletmelere sağladığı faydalar şu şekilde sıralanabilmektedir (Civelek ve Özkan, 2006: 452);

- Üretilen mal ve hizmetlerin maliyetini belirler,
- Giderlerin kontrolünü sağlar,
- Planlamaya yardımcı olur,
- Özel yönetim kararlarına yardımcı olur.

Kısacası maliyet muhasebesi işletmenin kaynaklarının sağlanması ve kullanılması açısından muhasebe bilgi sisteminin her fonksiyonunda yöneticilere bilgi sağlamaktadır Bu açıdan hem yönetim muhasebesi hem de finansal muhasebe için bilgi ürettiğini söylemek mümkündür.

#### **2.4.3. Yönetim Muhasebesi Sistemi**

Yönetim muhasebesi sistemi finansal muhasebe ve maliyet muhasebesi sistemleri tarafından üretilen bilgileri veri olarak kullanıp yeni bilgiler üreten ve yöneticilerin karar verirken ihtiyaç duyduğu sayısal bilgileri sağlayan sistemdir. İşletmelerde daha etkin ve daha verimli olmayı amaçlayan bu sistem işletme için bilgi kullanıcıları tarafından kullanılmaktadır. Yönetim muhasebesi işletme amaçlarının ve faaliyet standartlarının saptanmasını, faaliyetlerin denetimini ve gerekli düzeltmeleri sağlayan bir araç niteliğindedir. Kısacası yönetim muhasebesi sistemi, finansal ve

maliyet muhasebesinden aldığı bilgileri yorumlayarak özel raporlar haline getiren bilgi sistemidir (Romney ve Steinbart., 2000: 22).

## 2.5. Muhasebe Bilgi Sistemi Geliştirme İlkeleri

Muhasebe bilgi sistemi geliştirme ilkeleri, belirlenen hedefe ulaşma aşamasında gerekli olan yapının oluşturulmasında dikkat edilmesi gereken ilkelere Etkin ve ekonomik bir muhasebe bilgi sistemini oluşturmak Bir takım ilkeleri göz önüne alarak mümkün olmaktadır. Bu ilkeler kesinleşmiş yasaları olmayan fakat uzun deneyimler sonrasında geliştirilmiş ve sistem tasarımında yol gösterici bir rehber niteliği taşımaktadır. Muhasebe bilgi sisteminin kurulum aşamasında veya var olan muhasebe sisteminin geliştirilmesinde ya da yeniden yapılandırılmasında rehber alınacak ilkeler günümüz ihtiyaçlarına göre zaman içerisinde gelişme kaydederek son halini almıştır. Muhasebe Bilgi Sistemi Geliştirme İlkeleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Alagöz, 2013: 140):

- Uygun Maliyet İlkesi
- Raporlama İlkesi
- İnsan Faktörü Etkisi İlkesi
- Organizasyon İlkesi
- Güvenilir Olma İlkesi
- Bağımlılık ve Esneklik İlkesi
- Bilgi İşletme İlkesi

### 2.5.1. Uygun Maliyet İlkesi

Bu ilke muhasebe sistemi geliştirilmesinin kurulması ve işletilmesinde fayda-maliyet analizine dikkat edilmesi, yani sağlanacak bilginin faydasının maliyetinden fazla olması gerektiğini ifade etmektedir. (Dinç ve Abdioğlu, 2009: 165). Elde edilen her bilgi, fiziki olarak arz etse de etmese de belirli bir maliyeti vardır. Bu maliyetler görülen ve görülemeyen maliyetler olarak ikiye ayrılmaktadır görülen maliyetler personel, haberleşme araçları, makine ve donanımlardan oluşan maliyetlerdir. Görülemeyen maliyetler ise önceden tespit edilemeyen, zaman içerisinde karşı karşıya

gelinen yanlış ya da eksik kararlar sonucu karşılaşılan maliyetlerdir. Örneğin bir işletmede alınan yanlış karar sonucu stok kaybı, satışların azalması gibi durumlarla karşılaşılabilir.

### **2.5.2. Raporlama İlkesi**

Muhasebe bilgi sistemi işletmelerin planlarını ve kararlarını etkileyecek bilgiler oluşmaktadır. Bu sebeple muhasebe bilgi sistemi tarafından hazırlanan raporların ilgili kişilerce açık ve net anlayacakları şekilde olması gerekmektedir.

Muhasebe Bilgi Sistemi genel olarak işletme içi olaylarla ilişkili olmakla birlikte dış raporlama olarak ifade edilen ve devlet, işletme ortakları, kredi kurumları ve kamuya gerekli olan bilgilerin sağlanmasında yarar sağlamasıyla dış olaylarla da ilişkin bilgi sistemi olarak da bilinmektedir (Alagöz, 2013: 140).

### **2.5.3. İnsan Faktörü Etkisi İlkesi**

Muhasebe bilgi sistemini kuran insan faktörü bu sistemin etkinliğinden de sorumludur. Kişilerin karmaşık olaylar karşısında etkin ve başarılı olması kullanılabilir bilgilerin niteliğine bağlıdır Bununla birlikte kişinin algılama yeteneği ve tecrübesi bu bilgilerden yararlanma derecesini göstermektedir Muhasebe bilgi sistemindeki insan faktörü sistemin sosyal yapısında oluşturmaktadır Sistemin verimli bir şekilde işlemesi için çalışanların sistemi benimsemesi gerekmektedir (Sürmeli, 2008: 59; Alagöz, 2013: 141).

### **2.5.4. Organizasyon İlkesi**

Muhasebe bilgi sisteminde, personel yönetiminin kusursuz olması için organizasyon içerisindeki görev, yetki ve sorumlulukların önceden belirlenmesi ve yazılı hale getirilmesi gerekmektedir. Görev, yetki ve sorumlulukların yazılı olarak belirlenmemesi durumunda organizasyonlarda kargaşa ve tembellik boy göstermektedir (Sevim, 2009: 117).

Muhasebe bilgi sistemi, kurumsallaşmış işletmelerde daha verimli ve etkin durumdadır. Çünkü bu tip organizasyonların yetki ve sınırları önceden belirlenmiştir.

#### **2.5.5. Güvenilir Olma İlkesi**

Muhasebe bilgi sistemi sisteminin sağladığı bilgilerden tüm kullanıcıların güvenilirliğini sağlaması gerekmektedir. Bilgi kullanıcıları işlem yaparken kendi gözlemlerinden ziyade sistemin sağladığı bilgilere dayalı işlemlerini yürütmelidir. Bu şekilde sistemin oluşturacağı bilgiler, hataları azaltmada varlık ve kaynakların yönetimini etkin kılmada ve uygunsuz davranışları ortadan kaldırmada fayda sağlamalıdır. Raporlamada güvenin sağlanabilmesi için birtakım önemli hususlar vardır Bu hususlar şu şekilde sıralanabilir (Alagöz, 2013: 141).

- Etkin etik kurallar oluşturularak bu konudaki uygulamalar düzenli olarak takip edilmelidir.
- Yöneticiler, finansal yönetim ve kontrolün etkinliğine daha fazla önem vermelidir.
- Finansal bilgilerin yanıtıcı olarak hazırlanmasını teşvik eden durumların ortadan kaldırılması gerekmektedir.

#### **2.5.6. Bağımlılık ve Esneklik İlkesi**

Muhasebe bilgi sistemi, işletmenin gelişmesine ve sürekliliğini bağlı olarak işletme dinlemenin devamını sağlayacak ve geliştirecek bilgileri oluşturmalıdır. İşletme içerisinde birbirine bağlı sistemler arasında uyum ve ilişki sağlamalıdır.

Muhasebe bilgi sistemi her zaman değişime ve gelişime açık olmalıdır. Gerektiği zaman mevcut bilgileri revize edebilmelidir. Esnek sistem, değişiklikler karşısında yeni baştan düzenleme getirmeksizin yeni gereksinimlere yalnızca bir takım eklemeler ile cevap verebilen sistemdir. Muhasebe bilgi sistemi açık ve dinamik bir sistemdir. Bu sistemin dinamik oluşu sürekli değişim süreci içerisinde olduğunu, açık bir sistem oluşu ise değişen iç ve dış koşullardan sürekli etkilendiğini göstermektedir. İşletmelerin değişen iç ve dış koşullara uyum sağlayabilmesi için sistemlerinin esnek yapıda olması gerekmektedir (Sürmeli ve diğerleri 2007: 2002).

### 2.5.7. Bilgi İşleme İlkesi

Bilgi işlem ilkesi bazı kaynaklarda ‘‘Veri Biriktirme ve Süreçleme İlkesi’’ ve ‘‘ Açık ve Anlaşılır Olma İlkesi’’ olarak ikiye ayrılmaktadır. Bilgi işlem ilkesi bu iki ilkenin tek başlık halinde toplanmış halidir.

Muhasebe bilgi sistemi, sistem içerisinden gelen verilerin düzenli bir şekilde kaydedilmesi bu kayıtların ısı vererek çeşitli bilgilere dönüşmesi ve bu bilgilerin belgeler yardım ile saklanması ifade etmektedir (Dinç ve Abdioğlu, 2009: 165). Bu süreç kısaca girdi- işlem- çıktı olarak tanımlanmaktadır. Muhasebe bilgi sisteminde yapılacak ilk kaydın doğru ve gerekli ayrıntıları içerir bir şekilde olması gerekmektedir Aydın gerekli ayrıntıda olması sonraki zamanlarda sistemden çok amaçlı beyinlerin alınmasını sağlayacaktır buradan ibaret sistemin sağlıklı bir şekilde çalışması yine sağlıklı bir girdi işlem çıktı akışı bile alınacaktır. Bu akış ise kaydedilen verilerin isteği karşılayabilecek nitelikte olma ile sağlıklı olacaktır.

### 2.6. Muhasebe Bilgi Sistemini Geliştirme Aşamaları

Her işletmenin kendine mahsus bir organizasyon yapısı olduğu için kullanacağı muhasebe bilgi sistemi de bu organizasyonun bir parçası haline gelmektedir. İşletmeler kendi iç ve dış çevresinin gereksinimleri doğrultusunda bir takip değerlendirmeler yaparak kendi muhasebe bilgi sistemini geliştirme ihtiyacı duymaktadırlar.

Muhasebe bilgi sisteminin geliştirilmesi birbirini takip eden dört aşamada toplanabilmektedir (Sürmeli, 2008: 53).

- Ön araştırma
- Ön tasarım
- Ayrıntılı tasarım
- Uygulama

### 2.6.1. Ön Araştırma Aşaması

Ön aşama sistem geliştirme aşamalarının ilk basamağıdır ve kendi içerisinde iki aşamaya ayrılmaktadır (Sürmeli, 2008: 67).

- **Sistem geliştirme çalışmalarının nedenlerinin tespit edilmesi:** Teknolojideki gelişmeler ya da yeni yönetim tekniklerinin kullanılması sonucu, sistem yetersiz kalabilmekte veyahut iş akışında bir takım aksaklıklara sebebiyet verebilmektedir. Bu gereksinimler doğrultusunda yapılan bu çalışmaların amacı mevcut sistemde düzenleme yapılması ya da yeni bir sistem kurulması ihtiyacı üzerine tespitte bulunmaktır.
- **Sistem geliştirme çalışmaları doğrultusunda planlama yapılması:** Bu aşamada işin nasıl yapılacağı, ne kadar sürede gerçekleşeceği kimler tarafından yürütüleceği gibi kararlar alınmaktadır.

### 2.6.2. Ön Tasarım Aşaması

Bu aşama yönetimin ön araştırma aşamasını onaylaması sonrasında başlamaktadır. Ön tasarım aşamasının alt aşamaları aşağıda sıralanmaktadır (Sürmeli, 2008: 68).

- **Sistem sınırlarının belirlenmesi:** Bu aşamada çalışma sınırlandırılarak belirli bir çerçeve içerisine alınmaktadır.
- **Bilgi ihtiyaçlarının tespit edilmesi:** Bu aşamada sistemin hangi bilgiyi üreteceği belirlenmektedir.
- **Sistem amaçlarının belirlenmesi:** Sistem amaçları belirlenmesinde amaçların geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan bilginin sistemin amacı haline getirilmesi sağlanmaktadır.
- **Sistem tasarımına ilişkin kaynakların ve kısıtlayıcıların belirlenmesi:** Sistem, işletmelerin faaliyet türüne göre farklılık göstermektedir. Bu aşamada işletmenin faaliyet alanı doğrultusunda farklılık gösterebilecek

koşullar (finansal raporlar, yasalar, iş tanımları gibi) göz önüne alınarak gerçeğe uygun hale getirmek amaçlanmaktadır.

- **Çıktıların belirlenmesi:** Bu aşamada bilgi gereksinimini karşılayabilecek nitelikte çıktı elde edebilmek için gerekli çalışmalar yapılmaktadır.
- **Girdilerin belirlenmesi:** Bu aşamada üretilecek bilgilerin nereden, ne zaman, nasıl sağlanacağı tespit edilmektedir.
- **Süreçleme aşamasının belirlenmesi:** Süreçleme aşamasında çıktılar için veri işleme süreçlerinden (hesaplama, özetleme, saklama, iletme vs.) hangisinin kullanılacağı kararı verilmektedir.
- **Sistem öğelerinin saptanması:** Sistem öğelerinin saptanmasında hangi personelin hangi donanım ve haberleşme aracını kullanacağı belirlenmektedir (Ertaş, 2016: 242).
- **Sisteme ait maliyet etkinlik analizinin gerçekleşmesi:** Bu aşamada çalışan personelin maaşı, eğitim ücreti ve sistemde kullanılan tüm donanım ve bakım giderlerini oluşturan maliyetler tespit edilmektedir.
- **Ön tasarım aşamasından elde edilen bilgilerin üst yönetime öneri olarak sunulması:** Bu aşamada açık ve anlaşılır halde hazırlanan rapor yönetime sunulmakta ve yönetimin onay vermesi sonucu bir sonraki aşama olan ayrıntılı tasarıma geçilmektedir.

### 2.6.3. Ayrıntılı Tasarım Aşaması

Ayrıntılı tasarım, ön tasarım aşamasında kurulmasına karar verilen ve tasarlanan sistemin, ana hatlarının kabaca belirlenmesi sonucu ayrıntılı bir şekilde ortaya konulması aşamasıdır. Ayrıntılı tasarım aşaması aşağıdaki alt aşamalardan oluşmaktadır (Sürmeli, 2008: 79).

- **Ayrıntılı tasarımın planlanması:** Ayrıntılı tasarımın planlanması, ön araştırma ve ön tasarım aşamasındaki ana hatları ile belirlenen planın geliştirilerek ayrıntılı bir şekilde tasarlanması durumudur.
- **Alt sistemlerin tanımlanması:** Sistemi oluşturan parçalar alt sistem olarak belirtilmektedir. MBS'nin alt sistemlerini finansal muhasebe, maliyet muhasebesi ve yönetim muhasebesi oluşturmaktadır. Bu aşamada alt sistemler tanımlanarak sistem ile ilişkilendirilmektedir.
- **Bilgi işlem faaliyetlerinin oluşturulması:** Bilgi işlem aşaması, ön tasarım aşamasının alt aşaması olan süreçlemenin daha ayrıntılı bir şekilde ele alınmasıdır.
- **Kodlama işleminin yapılması:** Bu işlem veri veya bilgilerin sistematik bir şekilde düzenlenmesi işlemidir. Bu işlem veri toplama ve işleme sürecinde sınıflandırma yapılabilmesi açısından önemli rol oynamaktadır.
- **Dosyalama işleminin gerçekleştirilmesi:** Bu aşamada veri veya bilgiler kullanıma hazır olması ve istenildiği anda ulaşılabilmesi için dosyalanmaktadır.
- **Bilgi teknolojisinin seçimi:** Veri ve bilgilerin seçimi, işleme ve kullanımı sırasında hangi araç ve donanımların kullanılacağını belirlemektedir.
- **Sistem belgelerinin hazırlanması:** Sistem belgeleri, işletmelerde gerçekleşen bütün işlemlerin gidişatı hakkında yol gösteren, işlemlerin kimler tarafından, ne zaman ve nasıl yapılacağı hakkında bilgi sağlayan belgeleri ifade etmektedir. Sistem belgelerinin önceden hazırlanması sistemin düzenli bir şekilde çalışmasına yardımcı olmaktadır.

#### 2.6.4. Uygulama Aşaması

Uygulama aşaması sistem geliştirme aşamasının son basamağıdır. Uygulama aşamasına geçebilmek için ön araştırma, Ön tasarım ve ayrıntılı tasarım aşamasının başarılı bir şekilde gerçekleşmesi yani sistemin geliştirilmesi gerekmektedir. Geliştirilen sistemde uygulama aşaması aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Sürmeli, 2008: 72).

- **Sistemi kullanacak personelin eğitilmesi:** Personel eğitimi, uygulama aşamasının ilk alt basamağıdır. Bu aşamada yöneticiler işletmede çalışan personellerin yeterliliğini tespit etmekte ve gerekirse yeni personel temin edilmesine karar vermektedir. İşletmede görev alacak personelin belirlenmesi üzerine personele sistemin tanıtımı yapılmakta ve sistemin uygulanışı hakkında eğitim verilmektedir.
- **Sistem araçlarının hazırlanması:** Bu aşama sistemin işleminde kullanılacak tüm donanım ve yazılımların sağlanmasını içermektedir.
- **Sistemin denenmesi:** Geliştirilen sistemi aslen kullanıma başlamadan önce beklenen performansı verip vermediğinin denenmesi işlemidir. Bu işlem olabilecek sistem açıklarının giderilmesi için önem arz etmektedir.
- **Sistemin uygulanmaya başlaması:** Sistemin geliştirilmesi tamamlandıktan sonra fiilen çalışır duruma getirilmesi aşamasıdır.
- **Sistemin kontrolü ve değerlendirilmesi:** Bu aşama sistemin ilkelerine uygun olup olmadığını kontrol etmekte ve geri bildirim sağlamaktadır.

#### 2.7. Muhasebe Bilgi Sisteminde Veri Toplama ve İşleme Süreci

İşletmelerde muhasebeye konu olan verilerin işlenerek çıktı haline gelmesi birtakım süreçlerden geçmesine bağlı olmaktadır.

Literatürde “ Muhasebe Bilgi Sisteminin Aşamaları” olarak da bilinen bu süreç; kaydetme, sınıflandırma, hesaplama, özetleme, saklama, tekrar kullanma, çoğaltma ve iletme şeklinde sıralanabilmektedir.

### **2.7.1. Kaydetme**

Kaydetme, veri veya bilgilerin toplanması, belgelendirmek kaydıyla sisteme girişlerinin yapılması ve buna dayalı işlemleri yevmiye defteri, büyük defter, stok kartları gibi kayıt ortamlarında getirilmesi işlemi ifade etmektedir. Belgelendirme Vali nitelikli Bir işlemin tarih konu miktar tutar ve taraflar olarak belge ile ifade edilmesidir (Ertuş, 2016: 84). Mali işlemlerin belgelendirilerek toplanıp kaydedilmesi muhasebe bilgi sisteminde veri toplama ve işleme sürecinin ilk adımıdır.

### **2.7.2. Sınıflandırma**

Sınıflandırma elde edilen veri veya bilgilerin belirli gruplara, bölümlere, konu ve özellikleri dahilinde düzenlenerek sınıflara ayrılması halidir. Örneğin, işletmenin varlıkları dönen varlıklar ve duran varlıklar şeklinde sınıflandırılmaktadır. Dönen varlıklar da kendi içerisinde hazır değerler, menkul kıymetler, ticari alacaklar ve stoklar gibi gruplara ayrılmaktadır

Sınıflandırma yapılırken hesap planındaki kodlama sistemleri kullanılmaktadır. Kodlama veri veya bilgilerin sistematik bir şekilde düzenlenmesi halidir. Kodlama yapılırken sayısal, alfabetik veya her ikisini de içeren kodlar kullanılmaktadır. Kodlama sistemi veri veya bilgilerin kolaylıkla sınıflandırılmasını sağlamaktadır ( Sürmeli, 2008: 62). Böylelikle işlemlerin konularına ve niteliklerine göre kaydedilmesi, izlenmesi, raporlanması ve ileri dönemlerde ihtiyaç duyulduğunda tekrardan ulaşılması kolaylaşır.

### **2.7.3. Hesaplama**

Hesaplama veri ya bilgileri aritmetik işlemlerin uygulanması halidir. Ayrıca Muhasebe bilgi sisteminde sağlanmak istenen bilginin, raporun, tablonun özelliği dahilinde matematiksel, istatistiksel veya değişik bir tekniğin uygulanması da hesaplama

faaliyettir. Bilgi işleme süreçleri içerisinde yer alan hesaplama çok farklı şekillerde görülmektedir. Örneğin, çalışanların maaş, kesinti ve primlerinin hesaplanması, gelir-gider analizleri, gelir tablosu ve bilanço değerlerinin analizi, dönem sonu kar ve zararın hesaplanması ve bunlar gibi birçok işlem hesaplamaya örnek olarak gösterilmektedir.

#### **2.7.4. Özetleme**

Kaydetme ve sınıflandırma sürecinde sistem içerisinde çok sayıda bilgiye ulaşılmaktadır. Bu bilgiler bilgi kullanıcıları tarafından yararlanılamayacak kadar uzun, karmaşık ve gereksiz olabilir. Bu durumun engellenmesi ve üretilen bilgilerin daha faydalı ve etkin kullanılabilmesi için belirli yöntemlerle özetlenmesi gerekmektedir.

İşletmelerde dönem boyunca yapılan işletmenin varlık ve kaynak üzerindeki değişimlere sebep olan birçok işlemin özet haline getirilerek oluşturulan bilanço, gelir tablosu ve diğer finansal nitelikli tablolar örnek olarak gösterilebilmektedir.

#### **2.7.5. Saklama**

Saklama işlemi, biriken veri ve bilgilerin, ileride tekrar kullanılabilmesi, kanıtlayıcı olması ve hukuki yükümlülükleri yerine getirebilme amacıyla sınıflandırılıp arşivlenmesi işlemidir. Örneğin, “213 sayılı Vergi Usul Kanunu’nun (VUK’ un) 253’üncü maddesinde, *defter tutmak mecburiyetinde olanların, tuttukları defterlerle VUK’ un üçüncü kısımda yazılı vesikaları, ilgili buldukları yılı takip eden takvim yılından başlayarak beş yıl süre ile muhafaza etmeye mecburdurlar*” belirtilmektedir (<http://www.mevzuat.gov.tr>). Bir başka örnek ise çalışanların ay sonu ücret hesaplarının yapılabilmesi için işçi puantaj kartlarının ay sonuna kadar saklanması gösterilebilir.

#### **2.7.6. Tekrar Kullanma**

Tekrar kullanma toplama işlemi ile biriktirilen veri veya bilgilerin, daha sonra alınacak kararlara zemin hazırlaması, dönem içi hareketleri görmek gibi olaylar için tekrar kullanmak amacıyla hazır hale getirilmesi işlemidir. Örnek olarak, işçi

maaşlarının ödenmesinde saklanan puantaj kartlarının ay sonunda tekrar kullanılması için ortaya çıkarılması gösterilebilmektedir.

İşletmelerde çalışma raporları hazırlandıktan sonra kayıtlara geçen mali nitelikli işlemlerin sayım ve değerlendirilmesi yapılarak kayıtlarla fiili durum karşılaştırılırken de tekrar kullanma işlemi kullanılmış olur.

### **2.7.7. Çoğaltma**

Çoğaltma veri veya bilgilerin gerekli sayıda kopyalar şeklinde çoğaltılması işlemidir. Mali nitelikli bazı veriler, bilgiler ve raporlar genellikle işletmenin birden fazla departman ve yöneticisini ilgilendirir. Bu durumda istenilen veri, bilgi veya raporlar bunları kullanacak kişiler veya kuruluşlara sunulmak üzere çoğaltılmaktadır. Örneğin, bir ürün üretilmesi için gerekli hammaddenin depodan çıkıp üretime girmesi ve sonrasında fiyatlandırma ve satışına kadar geçen süre zarfında hammaddenin çıkışını yapan depo sorumlusu, üretim şefi ve maliyetten sorumlu olan birime kadar herkesi ilgilendiren veri ve bilgiler ilgili kişi ve birimlere çoğaltılarak ulaştırılmaktadır.

### **2.7.8. İletme**

İletme verilerin veya bilgilerin muhasebe bilgi sistemi içinde bilgi işlem süreci dahilinde kayıt, izleme kontrol işlemlerine bağlı kalarak bir aşamadan diğer bir aşamaya aktarılması işlemine ifade etmektedir. Yani bir defterden diğer bir deftere geçirmesi, bir bölümden diğer bölümlere gönderilme işlemi finansal durum ve faaliyetleriyle alakalı bilgilerin ilgili birimlere gönderilmesi birer iletimdir (Ertaş, 2016: 86). Daha spesifik bir örnekle açıklanacak olur ise işletmelerde dönem sonu işlemleri ile ilgili yevmiye ve defterikebir kayıtları yapılarak hesapların defterikebir bakiyeleri, envanter sonuçlarına göre düzeltildikten sonra oluşturulan mizan örnek olarak gösterilebilir. Envanterin ilk aşamasında çıkarılan mizana, Aralık ayı genel geçici mizanı, gider hesaplarının yansıtılmalarının açılmasından sonra çıkarılan mizana, Aralık ayı mizanı ve gelir ve gider hesaplarının devir edilmesinden sonra çıkarılan mizana, kesin mizan denir. Mizanın hazırlanmasındaki her bir adım ilettir.

Veri veya bilgilerin bilgi işleme sırasında bir aşamadan diğer aşamaya geçişi, bilgi kullanıcılarının etkin ve faydalı kararlar almasına yardımcı olacak hale gelinceye kadar devam etmektedir. Bundan dolayı bir işlemin çıktısı olan bilgi diğer bir işlem için girdi olarak kabul edilmektedir. Etkin ve faydalı bilgi yine etkin ve iyi düzenlenmiş bir iletme aracılığı ile sağlanabilmektedir (Sürmeli ve diğerleri: 59).

## **2.8. Otel İşletmeciliğine Genel Bir Bakış**

Turizm endüstrisi nitelik bakımından emek-yoğun hizmet işletmeleridir. Makineleşmeye diğer sektörlerden çok daha az olanak sağlayan, sosyo-ekonomik bir olgu olan ve en büyük özelliği insan unsuruna dayalı olan işletmelerdir. Turizm sektöründe seyahat edenin de hizmeti sunanın da insan olması bu durumun önemini artırmaktadır.

Gün geçtikçe turizm endüstrisinin önemi gelişmiş veya gelişmekte olan hemen hemen her ülke tarafından daha iyi anlaşılmaktadır. Ayrıca ulaştırma teknolojisindeki gelişmeler, insanların istek ve ihtiyaçlarında meydana gelen değişimler, uluslararası alanda büyük bir rekabet ortamının oluşmasına sebep olmaktadır. Bu rekabet ortamında ise, otellerin öne çıkabilmesi için mevcut hizmetlerini daha kaliteli hale getirmesi ve günün değişen ve gelişen koşullarına uyum sağlayarak yeni hizmetler ortaya koyması gerekmektedir. Diğer bir yandan otellerin konuklarına konaklama, yeme-içme, dinlenme ve eğlence gibi olanaklar sunması söz konusu işletmelerin turizm gelirlerinden yüksek pay almalarını da sağlamaktadır (Gönen, 2007: 43).

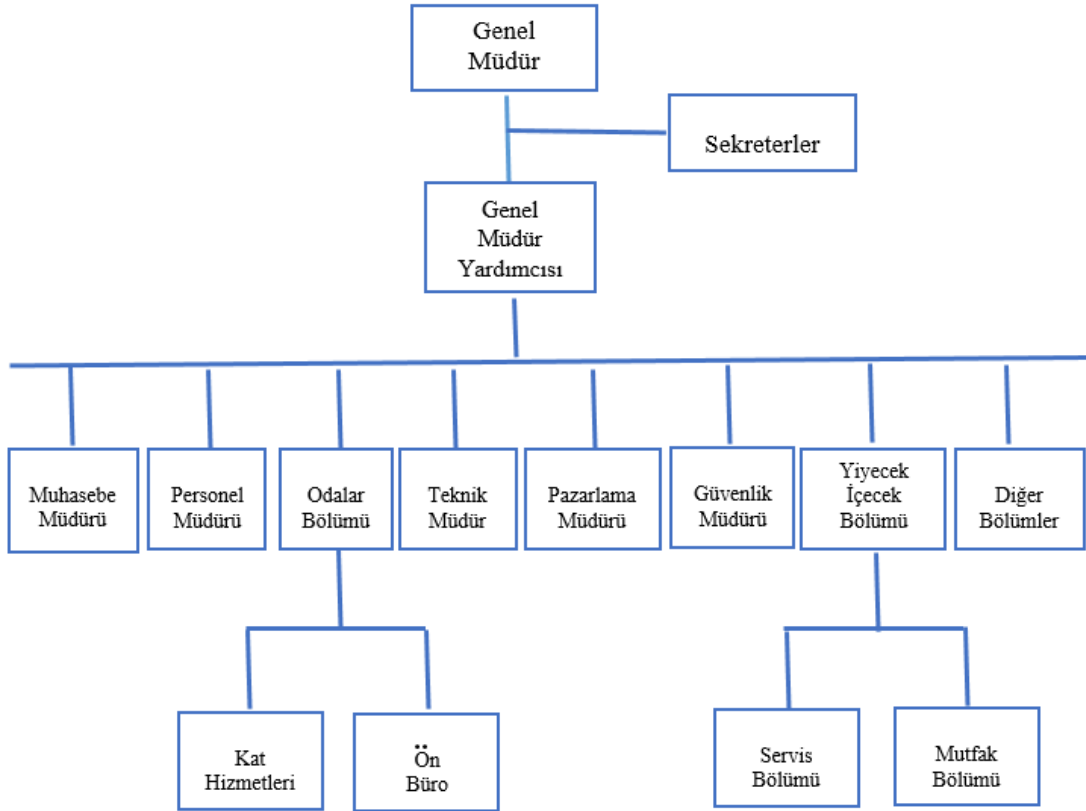
## **2.9. Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı**

Organizasyon, beşeri ve fiziksel kaynakların koordinasyonlu bir şekilde oluşturduğu açık bir sistem olarak ifade edilmektedir. Organizasyon sistemi belirli bir düzen ve çatı altında belirli departmanları olan ve bu departmanlar arasındaki ilişkiyi gösteren bir kavramdır ve genelde bir şekil ile gösterilmektedir (Şimşek ve Çelik, 2011: 25).

Otel işletmelerinin organizasyon yapısı otelin büyüklüğüne, mali yapısına, personel sayısına, hizmet türüne, yönetim biçimine göre farklılık göstermektedir. Otel

işletmeleri için birçok organizasyon şeması oluşturulmuş fakat genel olarak bakıldığında literatürde en çok kabul görmüş otel şeması aşağıdaki şekilde gösterilmektedir.

**Şekil 2. 3. Büyük Ölçekli Otellerde Organizasyon Yapısı**



Kaynak: Kantarcı, 2004: 42.

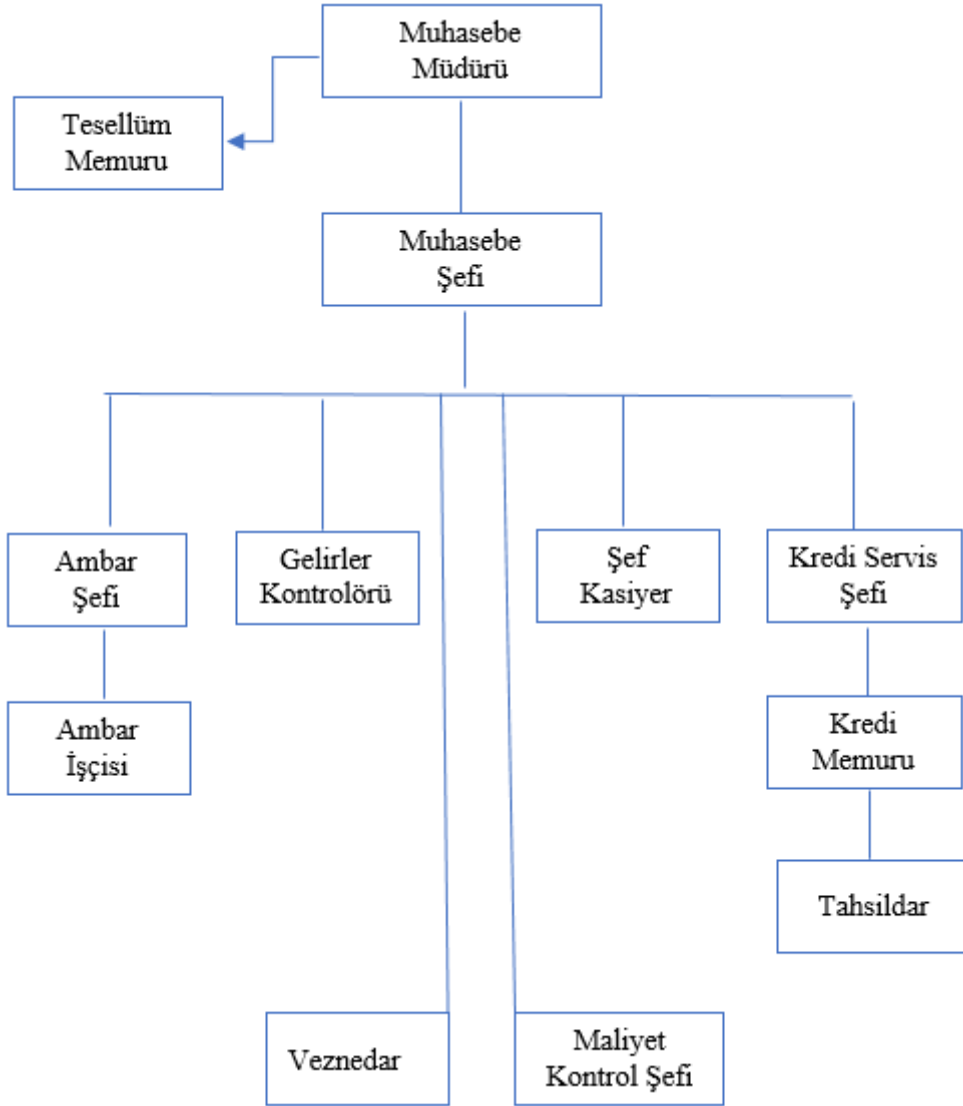
Yukarıdaki şekilde otellerin organizasyon yapısı genel olarak görülmektedir. Otel işletmeleri gelir getiren ve gelir getirmeyen olmak üzere iki departmandan oluşmaktadır. Gelir getiren departmanlar faaliyet departmanı, gelir getirmeyen departmanlar ise hizmet departmanı olarak adlandırılmaktadır. Gelir getiren departmanlar odalar bölümü (ön büro-kat hizmetleri departmanı), yiyecek-içecek departmanı ve yardımcı departmanlardan (çamaşırhane, telefon hizmeti, çiçekçi, kuaför vb.) oluşmaktadır. Gelir getirmeyen departmanlar ise yönetim departmanı, muhasebe departmanı, teknik servis departmanı, güvenlik departmanı ve çamaşırhane departmanından oluşmaktadır.

## **2.10. Otel İşletmelerinde Muhasebe Bilgi Sistemi ve Muhasebe Organizasyonu**

Otel işletmelerinin organizasyon yapısı içerisinde yer alan muhasebe bölümünün görevi karar vericilerin alacakları kararlara yardımcı olacak bilgileri sağlamaktır. Muhasebenin bir bilgi sistemi olması nedeniyle, bilginin ortaya çıkması sürecinde gerekli tüm işlemlerin gerçekleştirilmesine olanak sağlayan etmenler muhasebe organizasyonu içerisinde değerlendirilmeye alınmaktadır (Gönen, 2007: 68).

Otel işletmelerinin faaliyet departmanı içerisinde bahsi geçen gelir ve giderlerin mali nitelik taşımamasından dolayı, bunların saptanması, ölçülmesi, kaydedilmesi, sınıflandırılması, raporlanması ve yorumlanmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu ihtiyacın giderilmesi, muhasebe organizasyonu himayesi altında etkin bir muhasebe bilgi sistemi ile sağlanabilmektedir.

**Şekil. 2. 4. Otel İşletmelerinde Muhasebe Departmanı Organizasyon Yapısı**



Kaynak: Azaltun ve Kaya, 2006: 39

Otel işletmelerinde bilgi sisteminin alt sistemlerinden biri olan muhasebe bilgi sisteminin amaçları genel olarak şu şekilde sıralanabilmektedir (Çetiner, 2004: 36).

- İşletmenin varlıkları ve kaynakları ile alakalı para ile ifade edilebilen tüm hareketlerinin düzenli bir şekilde kayıt edilmesi ve kontrolünün sağlanması,

- Çeşitli zamanlardaki hesap dönemlerinin bilgilerine dayalı istatistiksel verilerin sağlanması,
- Her bir işletme departmanın gelir ve giderlerini ayrı ayrı tespit edip bunun sonucunda otel işletmesinin toplam gelir ve giderinin bütün olarak belirlenmesi,
- Performans ölçümü ve değerlendirilmesi,
- Konuklara sunulan ürün ve hizmetlerin maliyetlerinin belirlenmesi,
- Muhasebe kayıtlarından elde edilen bilgiler gereğini de tedbirlerin alınmasının sağlanması.

### 2.11. Otel İşletmelerinde Muhasebe Bölümünde Yapılan İşlemler

Otellerin her bir departmanında oluşan her bir mali işlem muhasebe departmanının denetimi altında tutulmaktadır. Bu mali işlemlerden oluşan gelir ve giderler, genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve yasalara uygun bir şekilde muhasebe personeli tarafından saptanarak kayıt altına alınmaktadır. İşlemler “gelirler” ve “giderler” olmak üzere iki şekilde incelenmektedir. Gelirler ile ilgili özellikler aşağıda incelenmiştir (Azaltun ve Kaya, 2006: 34; Gönen, 2007, 71-72).

- **Adisyon Kontrolleri:** Otellerin yiyecek içecek merkezlerinde görevli servis elemanları konuk siparişlerini adisyonlara kaydetmektedirler. Adisyon konuğun harcamalarını detaylı bir şekilde gösteren belgedir. Adisyonlar ya konuk hesaplarına (oda hesabına) aktararak ya da nakit tahsilat yapılarak kapatılır. Muhasebe birimine teslim edilen adisyonlar gelirler kontrolörü tarafından takip edilmektedir. Tahsil edilen adisyonlar için yazar kasa fişi kesilmektedir. Bilgisayarlı sistemlerde konukların yaptıkları harcamalar, ön büroda bulunan konuk hesaplarına (elektronik folyo) otomatik olarak gönderilir.

- **Fatura Düzenlenmesi:** Otellerde konukların almış olduğu ürün ve hizmetin peşin ödenmediği takdirde bedelleri folyolara işlenmektedir. Konuk otelden ayrılırken folyolarına işlenen harcama tutarı kadar satış faturası kesilmektedir.
- **Alacakların İzlenmesi:** Otellerde konaklayan anlaşmalı şirket personelleri ya da seyahat acentaları tarafından yönlendirilen konuklar için tanımlanan vadeli ödeme işlemlerini içermektedir.
- **Tahsilatın Yapılması:** Tahsilat kesilen faturaların peşin, kredi kartı, çek, vb. şekilde konuklardan tahsil edilmesi durumudur. Tahsilat ön büro personelleri, restoran-bar personeli ya da ilgili yöneticiler tarafından yapılmaktadır. Otel işletmelerindeki yapılan her tahsilat günlük olarak tahsilat makbuzu karşılığında veznedara iletilmektedir. Ayrıca kredi kartı ya da çek ile alınan tahsilatlarda kredi kartı slipleri ve konuk çekleri de veznedara teslim edilmektedir.
- **Döviz ve Kredi Kartı İşlemleri:** Otellerde konaklayan yabancı konuklar dövizlerini bozdurmak ya da ödemelerini döviz ile yapmak istediklerinde işletmenin o gün açıkladığı döviz kuru üzerinden işlem yapılmaktadır. İşletmenin belirlediği kur piyasadaki kurun alış fiyatından düşüktür. Bu fark otel işletmesinin gelir hanesine yazılmaktadır ve bunun için döviz alım belgesi düzenlenmektedir. Kredi kartları işlemlerinde ise uluslararası geçerliliği olan kredi kartları aktiftir ve anında banka onayı alınabilmektedir. Kredi kartı ile alınan tahsilat otellerde daha öncelikli konumdadır. Çünkü rezervasyon yapılırken konuktan istenilen kredi kartı numarası konuk otelden ödeme yapmadan ayrıldığı takdirde güvence sağlamaktadır.
- **Gelirlerle İlgili Muhasebe Kaydının Yapılması:** Otel işletmelerinde muhasebe birimi tarafından kesilen faturaların gelir kaydının yapılması ve muhasebe programına işlenmesi durumudur.

- **Gelir Bütçelerinin Hazırlanması:** Gelir bütçeleri muhasebe departmanının gözetimi altında otelin gelir getiren departmanlarının her biri tarafından hazırlanmaktadır.
- **Gelirlerle İlgili Aylık Faaliyet Raporlarının Hazırlanması:** Otellerin gelirleri ile ilgili her ay sonu düzenli istatiksel raporlar hazırlanmaktadır. Hazırlanan raporlar sonucu gerçekleşen rakamlar ve geçmiş dönem rakamları ile karşılaştırılmaktadır.

Otel işletmelerinde giderlerle ilgili işlemler ise aşağıdaki gibidir.

- **Satıcı Faturalarının Hazırlanması:** Otel işletmelerinin ihtiyaç duyduğu ürünlerin siparişleri satıcılar tarafından fatura ya da sevk irsaliyesi ile birlikte gönderilmektedir. Sevk irsaliyesi ile gönderim durumlarda fatura daha sonra gönderilmektedir ve fatura olmadan ödeme yapılmamaktadır.
- **Nakit Ödemelerin Yapılması:** Ödeme işlemi haftanın ya da ayın belirli günlerinde önceden belirlenmiş ödeme listesine göre işletmenin kasasından yapılmaktadır. Satıcılara yapılan ödemelerin takibi için tediye makbuzu kullanılmaktadır. Personele yapılacak maaş ve prim ödemelerinde ise ödeme esnasında ücret bordrosu ve avans fişi imzalatılmaktadır.
- **Çek-Senet Düzenleme ve İzleme:** Satıcılara çek ve senet yolu ile de ödeme yapılabilmektedir. Senet, belirli bir vade sonunda ödeme taahhüdünü ifade etmektedir. Çek ise vadeli ve vadesiz olmak üzere iki türdedir. Vadeli çek senetle benzer yapıdadır. Vadesiz çek ise kesildiği günün tarihini taşımaktadır. Vadesiz çek ile ödemelerde banka hesabında yeteri miktarda bakiye bulunması gerekmektedir. Otel işletmesi konuklardan ya da anlaşmalı acenta ve şirketlerden çek veya senet almış ise bu senetleri iki şekilde de kullanabilir. Otel işletmesi senetlerin kullanım hakkını devrederek satıcılara ödeme yapmak için kullanabilir ya da günü geldiğinde nakde çevirebilir.

- **Ödenmezlerin Kontrolü:** Ödenmezler kontrolü maliyet kontrolünün sorumluluğu tarafından gerçekleştirilmektedir. Ödenmezler, ödenmez ve ikram fonlarında toplanmaktadır. Otel bünyesinde yapılan ödenmeyen harcamalar belirli prosedürler dahilinde kontrolü yapılarak kayıt altına alınarak ilgili maliyet hesaplarına aktarılmaktadır.
- **Banka Hesaplarının İzlenmesi:** Ürünlerin satın alınması sonrası satıcılara yapılacak olan ödemeler bankalar aracılığı ile havale şeklinde de gerçekleştirilmektedir. Havale şeklinde ödenecek ödemeler için havalenin gerçekleştirileceği hesapla yeterli miktarda para bulunması gerekmektedir. Ödemeler sonrası hesap özetleri istenerek banka hesaplarının muhasebe kaydı tutulması sağlanmaktadır.
- **Maliyet Analizlerinin Yapılması:** Maliyet analizinin amacı maliyetlerin en aza indirilmesi ve kontrol altında tutulmasıdır. Otel işletmelerinde maliyet analizi öncelik olarak yiyecek-içecek maliyet analizini gerçekleştirilmeyi hedeflemektedir. Yiyecek- içecek maliyetlerinin kontrol altında tutulması için satın alma, teslim alma, depolama, depodan çıkışını yapma ve üretim sürecinde olası kayıp ve çalıntıların önüne geçmesi gerekmektedir(Aktaş, 1995: 29). Menü planlanması, standart reçetelerin oluşturulması, fiyatlandırma ve satış gibi konularda karar alınırken maliyet analizi sonuçlarından faydalanılır. Etkin bir maliyet kontrolü karlılığa büyük katkı sağlamaktadır.
- **Resmi Dairelerle İlgili İşlemlerin Yürütülmesi:** Otel işletmeleri, bir takım yükümlülüklerinden dolayı resmi kuruluşlarla da ilişki içerisinde. Örneğin kurumlar vergisi, katma değer vergisi gibi işlemlerden dolayı vergi dairesiyle, emlak vergisi, çöp vergisi gibi işlemlerden dolayı belediyeler ile personelin sosyal güvenlik kesintileri gibi işlemlerinden sosyal güvenlik kurumuyla ilişki içerisinde. Otel işletmelerinde bu işlemler, farklı faaliyet türündeki birçok işletmelerde olduğu gibi muhasebe birimi tarafından yürütülür. Muhasebe birimi vergilerin ödenmesi, personelin

sigorta primlerinin hesabının yapılması, beyannamelerin doldurulması, yasal işlemlerin gerçekleşmesi ve ödemelerin zamanlı yapılması ile ilgili tüm çalışmaları gerçekleştirir.

- **Günlük Nakit Akış Tablosunun Hazırlanması:** Otel işletmelerinde nakit kaynakları ve bu kaynakların nasıl kullanıldığı hakkında bilgi veren nakit akış tablosu, finansal karar verme aşamasında karar vericilere gerekli bilgileri sağlamaktadır.
- **Giderler ile İlgili Muhasebe Kayıtlarının Yapılması:** Otel işletmelerinde satıcılara ait faturaların işletme bilgi sistemine girilip sonrasında muhasebe programına aktarılması durumudur. Ayrıca personel giderlerinin kaydı da muhasebe programı tarafından tutulmaktadır.
- **Gider Bütçelerinin Hazırlanması:** Planlanan satış hacmine bağlı tahmini gider bütçeleri muhasebe bilgi sistemi verilerine dayalı ilgili kişiler tarafından hazırlanmaktadır.
- **Giderlerle İlgili Aylık Faaliyet Raporlarının Hazırlanması:** Aylık faaliyet raporu otelin bir ay içindeki etkinliklerinin (doluluk oranı, reel giderler, borçlu olduğu hesaplar vb.)merkezi yönetime yansıtılması işlemidir. Muhasebe bölümü her ayın sonunda gelir ve giderlerle alakalı faaliyet raporunu basta genel müdür olmak üzere bölüm müdürlerine iletmektedir. Yeni ayın ilk toplantısında bir önceki ayın faaliyet raporu sonuçları değerlendirilerek bütçelerde meydana gelen sapmalar ve olumsuzluklar değerlendirilerek bir takım önlemler alınmaktadır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTELLERDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMİ VERİLERİNİN KULLANIMI: TÜRKİYE'DE FAALİYET GÖSTEREN OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

#### 3.1. Araştırma Modeli

Model, bir sistemin temsilcisidir. Modeller, temsil ettikleri sisteme oranla daha yalın olurlar. Model, “ideal” bir ortamın temsilcisi olup, yalnızca “önemli” görülen değişkenleri içine alacak şekilde, gerçek durumun özetlenmiş halidir. Araştırma modeli, “.....araştırma amacına uygun ve ekonomik olarak, verilerin toplanması ve çözümlenebilmesi için gerekli koşulların düzenlenmesidir. Bu koşulların düzenlenmesinde iki temel yaklaşım vardır. Bunlar tarama modelleri ve deneme modelleridir. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları, herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. Bilinmek istenen şey vardır ve oradadır. Önemli olan, onu uygun bir biçimde “gözleyip” belirleyebilmektir (Karasar, 2000: 76-77).

Büyük ölçekli otellerde muhasebe bilgi sisteminin kullanımının etkinliğini belirlemeyi amaçlayan bu araştırma nicel verilere dayalı genel tarama modelinde ve ilişkisel tarama modelinde bir araştırmadır. Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrenden, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde karşılaştırma yapabilen tarama modelleridir. İlişkisel tarama modelleri, iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2000: 79). İlişkisel tarama modelleri, iki veya daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir. Bu model ilişkisel bir çözümlemeye olanak verecek şekilde yapılmak zorundadır (Karasar, 2000: 81).

### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma kapsamında uygulanabilirlik ve ulaşılabilirlik açısından evren Türkiye olarak belirlenmiştir. Geçmiş yıllarda yapılan çalışmalar incelendiğinde küçük ölçekli işletmelerde muhasebe bilgi sistemi kullanımının zayıf olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle örnekleme Türkiye’de faaliyet gösteren büyük ölçekli işletmeler oluşturmaktadır. İncelenmiş olan verilere bakıldığında Türkiye’de 600 civarında beş yıldızlı otel ve 800 civarında da dört yıldızlı otel bulunmaktadır. Uygulamanın istatistiksel olarak anlamlı ve güvenilir analizlerin yapılabilmesi açısından değerlendirme, 100 civarında dört ve beş yıldızlı otel üzerine bölgesel ve fonksiyonel ağırlıklar dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Çalışmada örneklemin büyüklük ve dağılımı göstermesinden dolayı nicel araştırma yöntemlerinden olan anket tekniği kullanılmıştır. Anket tekniğinin kullanılma sebebi objektif olup karşılaştırma yapabilmeyi sağlama amaçlıdır. Anket soruları, literatürde yer alan diğer araştırmalar (Akgün ve Kılıç, 2013: 29-33; Jawabreh and Alrabei, 2012: 179-184) dahilinde çalışmanın amacına uygun şekilde revize edilerek hazırlanmıştır.

### 3.4. Veri Analizi

Verilerin değerlendirilmesinde, verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmış ve normal dağılıma uygun olmadığı tespit edilmiştir. Tanımlayıcı istatistikler, sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma ile hesaplanmıştır. İkili karşılaştırmalarda Mann Whitney U-Testi, ikiden fazla karşılaştırmalarda Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Değişkenlerin ilişki düzeyi hesaplanırken  $r \times r$  sayıda tablolarda Contingency Coefficient,  $r \times c$  sayıda tablolarda Cramer’s V değeri incelenmiştir (Gamgam ve Altunkaynak, 2008). Değerler 0-1 arasında değişmekte olup, tıpkı korelasyon katsayısının büyüklüğünün yorumlanmasında olduğu gibi, 0-30 arası değerler zayıf, 31-60 arası değerler orta, 61-100 arası değerler ise güçlü bir ilişkinin varlığını göstermektedir (Özbay, 2009). İstatistiksel hesaplamalar için Windows

için SPSS (Statistics Package for Social Science) 24.0 versiyonu kullanılmış,  $p < 0.05$  istatistiksel anlamlılık derecesi kabul edilmiştir.

### 3.5. ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

#### 3.5.1. Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulguların Dağılımı

Katılımcıların demografik (cinsiyet, yaş, eğitim durumu) ve tanımlayıcı (oteldeki pozisyon, görev yapılan otelin hizmet süresi, sahiplik durumu, statüsü vs.) özelliklerine yönelik bulgular aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 3.1. Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı**

Tanımlayıcı Özellikler	Ortalama	Standart Sapma
Yaş	35,09	4,48
<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Kadın	60	46,5
Erkek	69	53,5
<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
İlköğretim	0	0
Ortaöğretim	8	6,2
Ön Lisans	12	9,3
Lisans	101	78,3
Lisans Üstü	8	6,2
<b>Görev Yaptığınız Oteldeki Pozisyonunuz</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
İşletme Sahibi-Ortağı	1	0,8
Orta Düzey Yönetici	99	76,7
Üst Düzey Yönetici	29	22,5
<b>Toplam</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların yaş ortalaması  $35,09 \pm 4,48$  olarak bulunmuştur. Katılımcıların %46,5'i kadın, %53,5'i erkek; %78,3'ü lisans mezunu, %6,2'si ortaöğretim mezunu;

%76,7'sinin görev yaptığı oteldeki pozisyonu orta düzey yönetici, %0,8'inin işletme sahibi-ortağı olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 3.2. Görev Yapılan Otelin Faaliyet Süresinin Dağılımı**

Görev Yapılan Otelin Faaliyet Süresi	N	%
1-3 Yıl	8	6,2
4-6 Yıl	26	20,2
7-9 Yıl	54	41,9
10 Yıl Ve Üzeri	41	31,8
<b>Toplam</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların görev yaptığı otelin %41,9'u 7-9 yıldır, %6,2'si 1-3 yıldır faaliyet göstermektedir. Aşağıdaki şekilde de bu oranların dağılımı gösterilmektedir.

**Tablo 3.3. Görev Yapılan Otelin Statü Dağılımı**

Görev Yapılan Otelin Statüsü	N	%
4 Yıldızlı	50	38,8
5 Yıldızlı	79	61,2
<b>Toplam</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların görev yaptığı otelin %61,2'si 5 yıldızlı, %38,8'i 4 yıldızlı otel statüsündedir. Aşağıdaki şekilde de bu oranların dağılımı gösterilmektedir.

**Tablo 3.4. Görev Yapılan Otelin Sahiplik Durumu Dağılımı**

Görev Yapılan Otelin Sahiplik Durumu	N	%
Ulusal Zincir	11	8,5
Uluslararası Zincir	70	54,3
Şahıs Oteli	48	37,2
<b>Toplam</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların görev yaptığı otelin %54,3'ü uluslararası zincir, %8,5'i ise ulusal zincirdir. Aşağıdaki şekilde de bu oranların dağılımı gösterilmektedir.

**Tablo 3.5. Görev Yapılan Otelin Faaliyet Gösterdiği Bölgenin Dağılımı**

Görev Yapılan Otelin Faaliyet Gösterdiği Bölge	N	%
Marmara Bölgesi	20	15,5
Ege Bölgesi	18	14,0
Akdeniz Bölgesi	20	15,5
Karadeniz Bölgesi	21	16,3
İç Anadolu Bölgesi	18	14,0
Doğu Anadolu Bölgesi	12	9,3
Güney Doğu Anadolu Bölgesi	20	15,5
<b>Toplam</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların görev yaptığı otelin %16,3'ü Karadeniz bölgesinde, %9,3'ü ise Doğu Anadolu bölgesinde bulunmaktadır. Aşağıdaki şekilde de bu oranların dağılımı gösterilmektedir.

**Tablo 3.6. Görev Yapılan Otelde Muhasebe Kayıtlarının Tutulma Nedenlerinin Dağılımı**

Görev Yaptığınız Otelde Muhasebe Kayıtlarının Niçin Tutulduğunu Düşünüyorsunuz?	N	%
Sadece Vergisel Yükümlülükler İçin	8	6,2
Bir Bilgi Kaynağı Olarak İşletmenin Mali Durumu İle İlgili Her Türlü Bilgiyi Elde Etmek İçin	121	93,8
<b>Toplam</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların %93,8'i görev yaptıkları otelde muhasebe kayıtlarının “bir bilgi kaynağı olarak işletmenin mali durumu ile ilgili her türlü bilgiyi elde etmek için”,

%6,2'si “sadece vergisel yükümlülükler için” tutulduğunu düşünmektedir. Aşağıdaki şekilde de bu oranların dağılımı gösterilmektedir.

**Tablo 3.7. Muhasebe Kayıtlarının Tutulma Nedeni ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişki**

Değişkenler	Eğitim Durumu										
	Orta Öğretim		Önlisans		Lisans		Lisansüstü		Toplam		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Muhasebe Kayıtlarının Tutulma Nedenleri (S9)											
Sadece Vergisel Yükümlülükler İçin	S9	2	25,0	3	37,5	3	37,5	0	0,0	8	100
	S3	2	25,0	3	25,0	3	3,0	0	0,0	8	6,2
Bir Bilgi Kaynağı Olarak İşletmenin Mali Durumu İle İlgili Her Türlü Bilgiyi Elde Etmek İçin	S9	6	5,0	9	7,4	98	81,0	8	6,6	121	100
	S3	6	75,0	9	75,0	98	97,0	8	100	121	93,8
<b>Toplam</b>		8	100	12	100	101	100	8	100	129	100

\* Pearson Chi-Square \*\*Cramer's V

Tablo 3.7. incelendiğinde katılımcıların muhasebe kayıtlarının tutulma nedenlerine ilişkin görüşleri ile eğitim durumu arasında anlamlı ( $p < ,002$ ) ve orta düzeyde ( $\Phi C = ,335$ ) ilişki tespit edilmiştir. Lisansüstü eğitime sahip katılımcıların tamamı muhasebe kayıtlarının “bir bilgi kaynağı olarak işletmenin mali durumu ile ilgili her türlü bilgiyi elde etmek için” tutulduğunu düşünürken, “sadece vergisel yükümlükler için” tutulduğunu düşünen katılımcıların %37,5'i önlisans mezunu olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 3. 8. Görev Yapılan Otelin Kullandığı Otomasyon Programlarının Dağılımı**

Görev Yapılan Otelin Kullandığı Otomasyon Programları	N	%
<u>Fidelio</u>	1	0,7
Sun Sistem	48	32,2
<u>Sedna</u>	4	2,7
Link	1	0,7
<u>Asya Soft</u>	2	1,3
<u>Netsis</u>	8	5,4
<u>Adonis</u>	7	4,7
<u>Elektra</u>	23	15,4
Logo	23	15,4
<u>Onqu</u>	18	12,1
Portal	1	0,7
Paraşüt	2	1,3
Sentez	2	1,3
<u>Mod</u>	7	4,7
<u>Akınssoft</u>	2	1,3
<b>Toplam</b>	<b>149*</b>	<b>100,0</b>

\*N sayısı örneklem hacmini geçmektedir.

Katılımcıların çalıştıkları otelde etkin muhasebe sistemi ve diğer departmanlarla iletişiminin gerçekleşmesi kullandıkları otomasyon programı incelendiğinde, %32,2'sinin Sun Sistem otomasyon programını, %15,4'ünün Elektra ve Logo otomasyon programlarını %12 sinin ise Onqu otomasyon programını kullandıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların %0,7'sinin Portal, Link ve Fidelio otomasyon programlarını kullandıkları bulunmuştur. Bazı kullanıcıların birden fazla otomasyon programını aynı anda kullandığını belirtmesi üzerine N sayısı örneklem hacmini geçmektedir.

### **3.5.2. Muhasebe Bilgi Siteminin Yapısı ve Etkinliğine Yönelik Bulgular**

Bu bölümde muhasebe bilgi siteminin otellerde etkinliğini ve işletmede MBS' nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini ölçmeye yönelik ifadelerin dağılımı incelenecektir.

#### **3.5.2.1. Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğini Ölçmeye Yönelik Bulguların Dağılımı**

Aşağıdaki tabloda katılımcıların muhasebe bilgi siteminin otellerde etkinliğini ölçmeye yönelik ifadelerine katılım yüzdelerine yer verilmiştir. Katılımcıların bu ifadelere katılım dereceleri 5'li Likert ölçeği ile ölçülmüştür.1= Tamamen Katılmıyorum, 2= Kısmen Katılmıyorum, 3= Fikrim Yok, 4= Kısmen Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum ifadelerine ilişkin aritmetik ortalaması ve standart sapma değerleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

**Tablo. 3. 9. Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadeler**

No	Soru	$\bar{x}$	Ss
1	Muhasebe bilgilerine işletme yöneticileri istediğinde ulaşabilmektedir.	4,65	0,71
2	Departmanlar arası iletişim MBS'nin etkinliğinde fayda sağlamaktadır.	4,72	0,47
3	Stoklar ile ilgili raporlar düzenli bir şekilde hazırlanmaktadır.	4,74	0,44
4	Müşteri ve satıcılarla ilgili raporlar düzenli bir şekilde hazırlanmaktadır.	4,74	0,44
5	MBS tarafından üretilen bilgiler düzenli bir şekilde sınıflandırılıp, ilgili yere gereken zaman dilimi içerisinde iletilmektedir.	4,66	0,68
6	Muhasebe raporları açık ve anlaşılır olarak düzenlenmektedir.	4,71	0,51
7	Muhasebe kayıtları ve raporları gerçek durumu göstermektedir.	4,64	0,75
8	Mali tablolar mali analiz yapılmasına imkan sağlayacak biçimde oluşturulmaktadır.	4,62	0,75
9	MBS programı yöneticilere tutarlı ve güncel bilgi sağlamaktadır.	4,64	0,72
10	Muhasebe personeli, muhasebe bilgi sistemi programını etkin kullanabilmektedir.	4,43	0,91
11	Muhasebe bilgi sisteminden elde edilen bilgiler işletmenin ihtiyacını karşılamaktadır.	4,63	0,76
12	MBS işletmeye rekabet avantajı sağlamakta önemli rol oynar.	4,57	0,85
13	MBS işletmede sürdürülebilirliğin sağlanması için fayda sağlamaktadır.	4,60	0,80

Tablo.3.9. incelendiğinde katılımcıların muhasebe bilgi siteminin otellerde etkinliğini ölçmeye ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalamalarının 4,43 ile 4,74 arasında değiştiği görülmektedir. İşletme sahibi ve yöneticilerin en çok katıldıkları ilk üç maddenin “Stoklar ile ilgili raporlar düzenli bir şekilde hazırlanmaktadır.”(4,74±0,44), “Müşteri ve satıcılarla ilgili raporlar düzenli bir şekilde hazırlanmaktadır.” (4,74±0,44), ve “Departmanlar arası iletişim MBS’ nin etkinliğinde fayda sağlamaktadır.” (4,72±0,47) maddelerinin olduğu görülmektedir.

En az katıldıkları madde ise “Muhasebe personeli, muhasebe bilgi sistemi programını etkin kullanabilmektedir.” ( $4,43 \pm 0,91$ ) olduğu görülmektedir.

**Tablo 3. 10. Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadelerin Ortalama Puanları**

	$\bar{x}$	Ss	Min.	Max.	Cr.Alp.
Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadeler	4,64	0,59	2,15	5,00	0,97

Tablo 3. 10. 'a bakıldığında katılımcıların muhasebe bilgi siteminin otellerde etkinliğini ölçmeye yönelik ifadelerin puan ortalamalarının (4,64), aldıkları en düşük puanın (2,15), en yüksek puanın (5,00) ve standart sapmanın (0,59) olduğu görülmektedir. Ayrıca güvenilirlik katsayısı olan Cronbach Alpha değeri 0,97'dir.

### 3.5.2.2. Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğinin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı

Katılımcıların muhasebe bilgi siteminin otellerde etkinliğini puanlarının cinsiyete ve görev yapılan otelin statüsüne göre farklılıklarını belirleyebilmek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonuçları, eğitim durumu, oteldeki pozisyon, otelin faaliyet süresi, otelin sahiplik durumu, otelin bulunduğu bölgeye göre farklılıklarını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Yapılan Mann Whitney U Testi sonuçlarına göre muhasebe bilgi siteminin otellerde etkinliğini puanlarının cinsiyet ( $U=2031,000$ ,  $p> ,839$ ) ve görev yapılan otelin statüsü ( $U=1813,500$ ,  $p= ,389$ ) arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür.

**Tablo 3.11. Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğini Puanlarının Otelin Bulunduğu Bölgeye Göre Farklılaşma Durumu**

	Otelin Bulunduğu Bölge	Sıra ortalaması	Sd	x <sup>2</sup>	P
<b>Muhasebe Bilgi Siteminin Otellerde Etkinliğini Puanı</b>	Marmara Bölgesi	77,00			
	Ege Bölgesi	79,94	6	14,879	,021
	Akdeniz Bölgesi	47,63			
	Karadeniz Bölgesi	63,10			
	İç Anadolu Bölgesi	66,78			
	Doğu Anadolu Bölgesi	73,29			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	52,35			

Muhasebe bilgi siteminin otellerde etkinliğini puanlarının otelin bulunduğu bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H sonucunda bulunduğu bölge gruplarının sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $x^2=14,879$ ,  $p<,021$ ). Bu farkın, hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Mann Whitney U-testi yapılmıştır. Buna göre, muhasebe bilgi sistemlerinin otellerdeki etkinliği açısından, Marmara bölgesinde bulunan otellerde Akdeniz ve Güney Doğu Anadolu bölgesinde bulunan otellerin lehine ve Ege bölgesinde bulunan otellerde Akdeniz ve Güney Doğu Anadolu bölgesinde bulunan otellerin lehine anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p<,050$ ).

Yapılan Kruskal Wallis H testi sonuçlarına göre muhasebe bilgi siteminin otellerde etkinliğini puanlarının eğitim durumu ( $x^2=4,323$ ,  $p>,229$ ), oteldeki pozisyon ( $x^2=3,601$ ,  $p=,165$ ), otelin faaliyet süresi ( $x^2=1,525$ ,  $p=,667$ ), otelin sahiplik durumu ( $x^2=890$ ,  $p=,641$ ) ile arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür.

### **3.5.2.3. İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Ölçmeye Yönelik Bulguların Dağılımı**

Aşağıdaki tabloda katılımcıların işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini ölçmeye yönelik ifadelerine katılım yüzdelerine yer verilmiştir. Katılımcıların bu ifadelere katılım dereceleri 5'li Likert ölçeği ile ölçülmüştür. 1= Tamamen Katılmıyorum, 2= Kısmen Katılmıyorum, 3= Fikrim Yok, 4= Kısmen Katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum ifadelerine ilişkin aritmetik ortalaması ve standart sapma değerleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.



**Tablo 3. 12. . İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadeler**

No	Soru	$\bar{x}$	Ss
1	MBS işletmenin genel yönetim kararlarında etkili rol oynar.	4,64	0,72
2	Üretim için gerekli hammadde ve diğer girdilerin ödeme şartlarına ilişkin kararlar verirken muhasebe bilgi sisteminden yararlanılmaktadır.	4,67	0,68
3	Üretim ve hizmet için gerekli olan ve satın alınması gereken hammadde ve diğer girdilerin nitelik ve miktarlarının ne olacağına ilişkin karar verirken muhasebe bilgi sisteminden yararlanılmaktadır.	4,65	0,71
4	MBS fiyat belirleme kararlarında fayda sağlamaktadır.	4,65	0,71
5	MBS pazarlama ve satış stratejileri geliştirmede fayda sağlamaktadır.	4,64	0,75
6	MBS finansman ihtiyacının belirlenmesi ve ilgili kararların alınmasında fayda sağlamaktadır.	4,65	0,71
7	MBS istihdam edilecek personelin sayısının belirlenmesinde fayda sağlamaktadır.	4,62	0,76
8	MBS personele ödenecek ücret politikasının belirlenmesinde fayda sağlamaktadır.	4,64	0,72
9	MBS işletmenin yapacağı yatırım ve finansman kararlarına fayda sağlamaktadır.	4,64	0,76
10	MBS tedarikçilerin belirlenmesi ve satın alma kararlarında fayda sağlamaktadır.	4,64	0,73
11	MBS araştırma – geliştirme için ayrılacak bütçenin belirlenmesinde fayda sağlamaktadır.	4,65	0,75
12	MBS araç-gereçleri yenileme kararlarında fayda sağlamaktadır.	4,63	0,78

Tablo 3.12.' si incelendiğinde katılımcıların işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini ölçmeye ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalamalarının 4,62 ile 4,67 arasında değiştiği görülmektedir. İşletme sahibi ve yöneticilerin en çok katıldıkları maddenin “Üretim için gerekli hammadde ve diğer girdilerin ödeme şartlarına ilişkin kararlar verirken muhasebe bilgi sisteminden yararlanılmaktadır.”(4,67±0,68) olduğu en az katıldıkları maddenin ise “MBS istihdam edilecek personelin sayısının belirlenmesinde fayda sağlamaktadır.” (4,62±0,76) olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.13. İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadelerin Ortalama Puanları**

	$\bar{x}$	Ss	Min.	Max.	Cr.Alp.
İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı					
Kararlar Üzerindeki Etkinliğini	4,64	0,70	1,08	5,00	0,99
Ölçmeye Yönelik İfadeler					

Tablo 3.13. 'e bakıldığında katılımcıların işletmede mbs'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini ölçmeye yönelik ifadelerin puan ortalamalarının (4,64), aldıkları en düşük puanın (1,08), en yüksek puanın (5,00) ve standart sapmanın (0,70) olduğu görülmektedir. Ayrıca güvenilirlik katsayısı olan Cronbach Alpha değeri 0,99'dur.

#### **3.5.2.4. İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğinin Bağımsız Değişkenlere Göre Dağılımı**

Katılımcıların işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini puanlarının cinsiyete ve görev yapılan otelin statüsüne göre farklılıklarını belirleyebilmek amacıyla Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis H testi yapılmıştır. Yapılan Mann Whitney U testi sonuçları, eğitim durumu, oteldeki pozisyon, otelin faaliyet süresi, otelin sahiplik durumu, otelin bulunduğu bölgeye göre farklılıklarını belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Yapılan Mann Whitney U Testi sonuçlarına göre işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini puanlarının cinsiyet ( $U=1830,500$ ,  $p> ,165$ ) ve görev yapılan otelin statüsü ( $U=1713,500$ ,  $p> ,120$ ) arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür.

**Tablo 3. 14. İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Puanlarının Otelin Bulunduğu Bölgeye Göre Farklılaşma Durumu**

	Eğitim Durumu	Sıra ortalaması	Sd	x <sup>2</sup>	P
İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Puanı	Ortaöğretim	35,44	3	13,990	,003
	Önlisans	47,67			
	Lisans	68,45			
	Lisansüstü	77,00			
	Otelin Sahiplik Durumu	Sıra ortalaması	Sd	x <sup>2</sup>	P
İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Puanı	Ulusal Zincir	60,00	2	7,715	,021
	Uluslararası Zincir	71,77			
	Şahıs Oteli	56,27			
	Otelin Bulunduğu Bölge	Sıra ortalaması	Sd	x <sup>2</sup>	P
İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Puanı	Marmara Bölgesi	78,60			
	Ege Bölgesi	71,56	6	14,389	,026
	Akdeniz Bölgesi	51,73			
	Karadeniz Bölgesi	72,81			
	İç Anadolu Bölgesi	68,11			
	Doğu Anadolu Bölgesi	57,13			
	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	52,50			

İşletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H sonucunda bulunduğu eğitim durumu gruplarının sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $x^2=13,990$ ,  $p<,003$ ). Bu farkın, hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Mann Whitney U-testi yapılmıştır. Buna göre, işletmede

MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini açısından lisans ve lisansüstü mezunu grupla ortaöğretim mezunu grup arasında açısından lisans ve lisansüstü mezunu grup lehine anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p < ,050$ ).

İşletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini puanlarının otelin sahiplik durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H sonucunda bulunduğu otel sahiplik gruplarının sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2=7,715$ ,  $p < ,021$ ). Bu farkın, hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Mann Whitney U-testi yapılmıştır. Buna göre, işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini açısından uluslararası zincire sahip otellerle şahıs otellerinin arasında uluslararası zincire sahip oteller lehine anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p < ,050$ ).

İşletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini puanlarının otelin bulunduğu bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H sonucunda bulunduğu bölge gruplarının sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2=14,389$ ,  $p < ,026$ ). Bu farkın, hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Mann Whitney U-testi yapılmıştır. Buna göre, işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini açısından, Akdeniz bölgesinde bulunan otellerle Karadeniz ve Marmara bölgesinde bulunan otellerin arasında Karadeniz ve Marmara bölgesinde bulunan otellerin lehine anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p < ,050$ ).

Yapılan Kruskal Wallis H testi sonuçlarına göre işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini puanlarının oteldeki pozisyon ( $\chi^2=4,589$ ,  $p > ,101$ ), otelin faaliyet süresi ( $\chi^2=4,708$ ,  $p > ,195$ ) ile arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür.

Sonuç olarak; katılımcıların büyük bir kısmının lisans mezunu olduğu ve orta düzey yönetici konumunda olduğu, otellerin yarısından fazlasının uluslararası zincire sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların tamamına yakını görev yaptıkları otelde

muhasabe kayıtlarının “Bir bilgi kaynağı olarak işletmenin mali durumu ile ilgili her türlü bilgiyi elde etmek için” tutulduğu düşünüldüğü saptanmıştır. Katılımcılar stoklar ile ilgili raporlar düzenli bir şekilde hazırlandığını, müşteri ve satıcılarla ilgili raporlar düzenli bir şekilde hazırlandığını, departmanlar arası iletişim mbs'nin etkinliğinde fayda sağladığını belirtmiştir. Muhasebe bilgi sisteminin otellerdeki etkinliğinin otelin bulunduğu bölgeye göre farklılık gösterdiği, işletmede mbs'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğinin otelin bulunduğu bölgeye, sahiplik durumuna ve işletme yöneticilerinin eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği gözlenmiştir.

### **3.5.3. Otelin Yönetim Kararlarında Muhasebe Bilgilerinin Daha Verimli ve Daha Aktif Kullanılabilmesi İçin Katılımcıların Görüş Ve Önerileri**

Otelin yönetim kararlarında muhasabe bilgilerinin daha verimli ve daha aktif kullanılabilmesi için katılımcılar;

- Programların kullanımı ile ilgili kalifiye eleman yetiştirilmesi için eğitim sektöründe uygulamalı olarak daha iyi eğitim verilebileceğini,
- Detaylıca fatura alt evraklarının oluşturulmasının ileriye dönük tüm raporlamalarda yönetimin kararlarına daha net ve sağlam adımlarla geleceğe adım atmasını sağlayacağını,
- Profesyonel yöneticilerin gerekliliğini, personel eğitimlerinin daha sık aralıkta yapılmasının MBS belli periyotlarda güncellenmesi gerektiğini,
- Kalifiyeli personellerin istihdam edilerek muhasabe bilgi sistemlerindeki etkinlik ve verimlilik artırılabilirliğini,
- Muhasebe kayıtlarının doğru ve gerçek rakamlarla yapılması gerektiğini, genel bir otel yönetim programının yanı sıra muhasabe programının da kullanılmasının verimliliği artıracığını,
- Personel eğitimi yapılması gerektiği ve personelin yöneticiler tarafından denetlenmesi gerektiği,

- Güncellemeler takip edilmesi gerektiği,
- Denetimler yapılarak muhasebe bilgilerinin güvenilirliğinin sağlanmasını, düzenli aralıklarda toplantı düzenlenmesini ve personelin görüş ve önerileri dikkate alınması gerektiğini,
- Muhasebe personeli için daha verimli ortamlar oluşturulması ve şartlara uygun bir çalışma ortamının sağlanmasını,
- Diğer departmanlar ile kurulan iyi iletişimin verimlilikte etkili olabileceğini,
- Her türlü finansal bilginin en ince ayrıntısına kadar kayıt altına alınması ve denetimli güvenilir bilgi sağlanması verimliliği ve etkinliği artıracaklarını,
- Sistemi geliştirecek stratejiler belirlenmesi ve performans ölçümü yapılması gerektiğini,
- Uzun vadede planlar yapılarak bu planlar ile ilgili bir takım stratejilerin geliştirilmesi verimliliği artırmada önemli olduğunu
- Tüm fatura ve evraklar eksiksiz olarak kayıt altına alınması gerektiğini,
- Muhasebe departmanı tarafından üretilen tüm bilgilerin düzenli eksiksiz bir şekilde düzenlenip, sınıflandırılarak ilgili yerlere iletilmesi yönetim kararlarında verimlilik sağlayacağını,
- Bilgilerin tutarlı ve güncel olması gerektiğini ve performans ölçümü ve değerlendirilmesi yapılması gerektiğini,
- Raporların açık, anlaşılır ve güncel olması gerektiği,
- Performans ölçümü yapılmalı. Uzun dönem için bir takip planları yapıp stratejiler geliştirilmesi gerektiği,

- Uzun vadeli planlar hazırlanıp stratejiler geliştirilmesinin, performans ölçümü ve değerlendirilmesi yapılmasının, güncellemeler takip edilerek yeni format ile ilgili personel bilgilendirilmesi yapılmasının gerektiği,
- Kar ve zarar raporlarının ayrıntılı bir şekilde yönetime sunulmasının alınacak finansal kararlarda etkili olacağı,
- Finansal raporların zamanında hazırlanması, aylık toplantıların yapılması, performans ölçümü ve ileriye dönük planların yapılması verimliliğin artmasını sağlayacağı gibi görüş ve öneriler belirtmiştir.



## SONUÇ

İşletmeler; ürün ve hizmet amacıyla üretim faktörlerinin sistematik bir şekilde bir araya getirilmesi ile oluşan birimlerdir. İşletmelerin temel amaçları kar elde etmek, topluma hizmet etmek ve sürekliliğini korumaktır. Bu durum bir hizmet işletmesi olan oteller içinde geçerlidir. Otel işletmelerinin amaçlarına ulaşmasında yönetimin alacağı kararlar kar elde etme ve sürekliliği sağlamada önemlilik arz etmektedir. Yöneticiler doğru zamanda doğru kararlar alabilmek için bir bilgi sistemine ihtiyaç duymaktadırlar. Bu bilgi sistemlerinden bir tanesini de muhasebe bilgi sistemi oluşturmaktadır.

Otel işletmelerinde faaliyetlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için yöneticilerin ihtiyaç duyduğu finansal bilgiler muhasebe bilgi sistemi tarafından karşılanmaktadır. Bundan sebep muhasebe bilgi sistemi önemli nitelik taşımaktadır. Muhasebe bilgi sistemi tarafından üretilen bilgiler yöneticilere doğru zamanda iletilerek karar alma süreçlerindeki sistem döngüsünü oluşturmaktadır.

Muhasebe bilgi sistemi otellerin diğer departmanlarında kullanılan bilgi sistemleri ile ilişkilidir. Diğer bilgi sistemlerinden elde ettiği bilgileri toparlayıp departmanlar arası kontrol ve denetim sağlamaktadır. Muhasebe bilgi sisteminin oluşturmaya çalıştığı bilgi beş temel konuda hedeflenmektedir. Bunlar; uzun vadede planların hazırlanıp ve bunlarla ilgili stratejiler geliştirmek, işletmenin kaynak dağılımı ile ilgili kararların alınmasında yardımcı olmak, Faaliyetlerle ilgili maliyet planlaması ve kontrolü yapılırken yardımcı olmak, performans ölçümü ve değerlendirilmesi ve son olarak finansal bilgilerin oluşturulması ve raporlanmasını sağlamaktır.

Buradan hareketle çalışmanın temel amacı büyük ölçekli otellerde muhasebe bilgi sisteminin etkinliğini belirlemektir. Araştırmanın büyük ölçekli otellerde gerçekleşmesinin nedeni bir, iki ve üç yıldızlı otellerin ayrı bir muhasebe departmanının olmamasıdır.

Çalışma kapsamında katılımcıların değerlendirilmesine sunulan anket üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik bilgilerini belirlemeye yönelik sorular ile işletmenin demografik yapısını belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise muhasebe bilgi sisteminin otellerde etkinliğini ölçmeye yönelik ifadeler ve işletmede mbs'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini ölçmeye yönelik ifadeler yer verilmektedir. Son olarak üçüncü bölümünde ise katılımcıların otelin yönetim kararlarında muhasebe bilgilerinin daha verimli ve daha aktif kullanılabilmesi için görüş ve önerileri alınmaktadır.

Araştırmada katılımcıların tanımlayıcı özellikleri doğrultusunda elde edilen sonuçlara göre, katılımcıların büyük çoğunluğu görev yaptığı otelde muhasebe kayıtlarını vergisel yükümlülüklerin yanında işletmenin mali durumu ile ilgili her türlü bilgiyi elde etmek için kullanmaktadır. Muhasebe kayıtlarını tutma nedeni ile eğitim düzeyi ilişkisi değerlendirildiğinde orta düzey bir anlamlılık tespit edilmektedir. Lisans ve lisansüstü eğitime sahip katılımcılar muhasebe kayıtlarını vergisel yükümlülüklerin yanında bir bilgi kaynağı olarak kullandığını ifade ederken ön lisans eğitime sahip katılımcılar sadece vergisel yükümlülükleri yerine getirmek amacıyla kayıt tuttuklarını ifade etmektedirler.

Katılımcıların çalıştığı otelde kullandıkları muhasebe bilgi sistemi programları gözlemlendiğinde uluslararası nitelikteki otellerin aynı programı kullandığı tespit edilmektedir. Bazı oteller ise iki ayrı programı bir arada kullanmaktadır.

Muhasebe bilgi sisteminin etkinliğini ölçmeye yönelik ifadeler değerlendirildiğinde muhasebe departmanı tarafından hazırlanan raporlara büyük önem verildiği görülmektedir. Stoklar, müşteriler ve satıcılar ile ilgili raporlar düzenli bir şekilde hazırlanmaktadır. Muhasebe kayıtları ve raporları düzenli bir şekilde tutulmakta ve işletme yöneticileri istediği anda ulaşabilmektedir. Ayrıca muhasebe bilgi sisteminin diğer departmanlar arası iletişim sağlamakta da büyük önem taşımaktadır.

Yapılan Mann Whitney U Testi sonuçlarına göre muhasebe bilgi sisteminin otellerde etkinliğini puanları ile cinsiyet ( $U=2031,000$ ,  $p> ,839$ ) ve görev yapılan otelin statüsü ( $U=1813,500$ ,  $p> ,389$ ) arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür. Muhasebe bilgi sisteminin otellerde etkinliğini puanlarının otelin bulunduğu bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan Kruskal Wallis-H sonucunda bulunduğu bölge gruplarının sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2=14,879$ ,  $p<,021$ ). Bu farkın, hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Mann Whitney U-testi yapılmıştır. Buna göre, muhasebe bilgi sistemlerinin otellerdeki etkinliği açısından, Marmara bölgesinde bulunan otellerde Akdeniz ve Güney Doğu Anadolu bölgesinde bulunan otellerin lehine ve Ege bölgesinde bulunan otellerde Akdeniz ve Güney Doğu Anadolu bölgesinde bulunan otellerin lehine anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p<,050$ ). Yapılan Kruskal Wallis H testi sonuçlarına göre muhasebe bilgi sisteminin otellerde etkinliğini puanlarının eğitim durumu ( $\chi^2=4,323$ ,  $p>,229$ ), oteldeki pozisyon ( $\chi^2=3,601$ ,  $p>,165$ ), otelin faaliyet süresi ( $\chi^2=1,525$ ,  $p>,667$ ), otelin sahiplik durumu ( $\chi^2=890$ ,  $p>,641$ ) ile arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür.

İşletmelerde mbs'nin yönetimin alacağı kararlar üzerine etkisi ifadeleri incelendiğinde katılımcıların görüşlerinin aritmetik ortalamalarının 4,62 ile 4,67 arasında değiştiği görülmektedir. İşletmelerde yönetimin üretim için gerekli hammadde ve diğer girdilerin ödeme şartlarına ilişkin alacağı kararlarda, üretim ve hizmet için gerekli olan satın alınması gereken hammadde ve diğer girdilerin nitelik ve miktarlarının ne olacağına ilişkin alacağı kararlarda fiyat belirleme kararlarında yardımcı olmaktadır. Ayrıca pazarlama ve satış stratejilerini geliştirme ve finansman ihtiyaçları, genel yönetim kararlarında, istihdam edilecek personel sayısının ve personele ödenecek ücret politikasının belirlenmesinde, işletmenin yapacağı yatırım ve finansman kararlarında, tedarikçiler ve satın alma işlemlerinde, araştırma-geliştirme için ayrılacak bütçenin belirlenmesi ve araç gereçleri yenileme kararlarında yöneticilere fayda sağlamaktadır.

İşletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H sonucunda bulunduğu eğitim durumu gruplarının sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2=13,990$ ,  $p<,003$ ). Bu farkın, hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Mann Whitney U-testi yapılmıştır. Buna göre, işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini açısından lisans ve lisansüstü mezunu grupla ortaöğretim mezunu grup arasında açısından lisans ve lisansüstü mezunu grup lehine anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p<,050$ ). Otelin

sahiplik durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H sonucunda bulunduğu otel sahiplik gruplarının sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2=7,715$ ,  $p < ,021$ ). Bu farkın, hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Mann Whitney U-testi yapılmıştır. Buna göre, işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini açısından uluslararası zincire sahip otellerle şahıs otellerinin arasında uluslararası zincire sahip oteller lehine anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p < ,050$ ). Otelin bulunduğu bölge değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H sonucunda bulunduğu bölge gruplarının sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2=14,389$ ,  $p < ,026$ ). Bu farkın, hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Mann Whitney U-testi yapılmıştır. Buna göre, işletmede MBS'nin yönetimin alacağı kararlar üzerindeki etkinliğini açısından, Akdeniz bölgesinde bulunan otellerle Karadeniz ve Marmara bölgesinde bulunan otellerin arasında Karadeniz ve Marmara bölgesinde bulunan otellerin lehine anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p < ,050$ ).

Araştırmada otelin yönetim kararlarında muhasebe bilgilerinin daha verimli ve daha aktif kullanılabilmesi için katılımcıların görüş ve önerileri alınmıştır. Bu doğrultuda genel olarak personel eğitimleri verilmesi, güncellemelerin takip edilmesi, bilgi güvenliği ve olası hataların önlenmesi için düzenli denetimlerin yapılması, güncel, eksiksiz, açık ve ulaşılabilir kayıtlar tutulması ve raporlar hazırlanması üzerinde durulması gerektiği görülmektedir.

Genel olarak bakıldığında Türkiye'de faaliyette bulunan büyük ölçekli otel işletmelerinde muhasebe bilgi sistemi etkin olarak kullanılmaktadır. Ayrıca işletmelerde yönetimin alacağı kararlarda da muhasebe bilgi sisteminden büyük ölçüde fayda sağlanmaktadır.

Otel işletmelerinde kullanılan otomasyon programları çok çeşitlilik göstermekte ve gelişen teknoloji ile birlikte sürekli güncellenerek değişikliğe uğramaktadır. Bu değişikliğin işletmenin alacağı kararlar üzerinde olumsuz etki yaratmaması için güncellemelerin takip edilmesi ve personel eğitimlerinin de düzenli olarak yapılması gerekmektedir.

Sürekli gelişen ve değişen evrensel düzende bilginin de sonu olmadığı düşünüldüğü zaman diğer çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmanın da geliştirilmesi gerektiği görülmektedir. Türkiye’de faaliyet gösteren büyük ölçekli otel işletmelerinde mbs’ nin etkinliğini araştıran bu çalışmanın evreni genişletilerek diğer ülkelerde faaliyette bulunan otel işletmelerinde değerlendirmeler yapılabilir.



## KAYNAKÇA

- Aktaş, Ahmet** (1995). “**Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi**”. Eren Ofset. Antalya.
- Alagöz, Ali.** (2013). “**Muhasebe Bilgi Yönetimi**” Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1. Baskı, Eskişehir.
- Atabey, N. Ata; Raif Parlakkaya ve Ali Alagöz.** (2011). “**Genel Muhasebe Dönem Sonu İşlemleri**”. Atlas Kitabevi, Konya.
- Azaltun, Murat ve Ergün Kaya** (2006). “**Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları**”. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Bensghir. Türksel Kaya** (1996). “**Bilgi teknolojileri ve Örgütsel Değişim**”. Todaie Yayınları, 1. Baskı, Ankara.
- Büyükmirza, Kamil.** (2000) “**Maliyet ve Yönetim Muhasebesi: Tek Düzene Uygun Bir Sistem Yaklaşımı**”. Barış Yayınevi, 8. Baskı, Ankara.
- Civelek, Muzaffer ve Azzem Özkan** (2006). “**Maliyet Ve Yönetim Muhasebesi**”. Detay Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.
- Cushing, Barry E ve Romney Marshall B** (1994). “**Accounting Information Systems A Comprehensive Approach**” Addison- Wesley Publishing Co, 15 Edition. 10-15.
- Çetiner, Ertuğrul** (2004). “**Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları**”. Gazi Kitabevi, Ankara.
- Çukacı, Yusuf Cahit** (2005). “**Ekonomik Değer Olarak Bilginin Muhasebe, İşletmeler Ve Genel Ekonomi Açısından Değerlendirilmesi**”. Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları. 11-19.
- Dalabeeh, Abd el-Rahman ve Seif Obied Alshbiel** (2012). “**The Role of Computerized Accounting Information Systems in Reducing The Costs of Medical Services at King Abdullah University Hospital**”, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, October, Vol 4, No 6, ss. 893-900.
- Dinç, Engin ve Hasan Abdioğlu.** (2009). “**İşletmelerde Kurumsal Yönetim Anlayışı ve Muhasebe Bilgi Sistemi İlişkisi: İMKB-100 Şirketleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma**”. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:12, Sayı:21. 165- 170.
- Durucasu Hasan.** (2012). “**İşletme Bilgi Yönetimi**”. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

- Ersoy, Mehmet** (2012); “**Finansal Bilgilerin Yönetimi Sürecinde Muhasebe Bilgi Sistemi**”, Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, Cilt:3, Sayı:6. 9-21.
- Ertaş, Fatih Coşkun** (2016). “**Muhasebe Bilgi Sistemi ve Organizasyonu**”. Seçkin Yayınları, 4.Baskı, Ankara.
- Feyiz, Mehmet Ali** (2009). “**Dönemsonu Muhasebe İşlemleri**”. Murathan Yayınevi, 6. Baskı, Trabzon.
- Gangam, Hamza ve Altunkaynak, Bülent**, (2008). “**Parametrik Olmayan Yöntemler: SPSS Uygulamalı**”. Gazi Kitabevi.
- Gökçen, Hadi** (2007). “**Yönetim Bilgi Sistemleri**”. Palme Yayıncılık. 1. Baskı Ankara.
- Gönen, Seçkin** (2007). “**Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu ve İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Artırılmasına Yönelik Bir Çalışma**”. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Hicks, James. O.** (1986). “**Information Systems in Business an Introduction**”. West Publishing Co, 79-80
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6102.pdf>. “ 05. 06. 2018”. Erişilmiştir.
- <http://www.tdk.gov.tr>. “ 03. 06. 2018”. Erişilmiştir.
- Kalmış Halis; İlknur Eskin, Fadime Gümüş.**(2006). “**İşletmelerde Mali Bilgiler Üretilmesinin Önemi ve Etik**”. Mali Çözüm SMMMO Yayın Organı, Sayı:75, 141-160.
- Kantarıcı Kemal** (2004). “**Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi**”. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Karasar, Niyazi** (2000). “**Bilimsel Araştırma Yöntemi**”. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Kotler, Philip** (2013). “**Günümüzde Pazarlamanın Temelleri**”. Optimist Yayınları. 3. Baskı. İstanbul.
- Öğüt, Adem** (2012). “**Bilgi Çağında Yönetim**”. Nobel Yayınları. 2. Baskı. Ankara.
- Özbay, Özden** (2009). “**Çapraz Tablo Analizi Nasıl Yapılır? : Pratik Bir Araştırma**”. Türkiyad Araştırmaları, 460-470.
- Özen, Üstün** (2012). “**Yönetim Bilişim Sistemleri**”. Atatürk Üniversitesi AÖF Yayınları, Erzurum.
- Romney Marshall B. , Steinbart Paul John** (2003). “**Accounting Information Systems**”. Prentice Hall, Ninth Edition, 10-50.

- Romney, Marshall.B. ve Steinbart, Paul.J (2000). “Accounting Information Systems”** . Published by Pearson Education, 8-75.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat. (2009). “ İnsan Kaynakları Yönetimi“**. Alfa Aktüel Yayınları, 4. Baskı, Bursa.
- Sevim, Adnan (2009). “Kurumsal Kaynak Planlaması”**. Anadolu Üniversitesi Yayınları. Eskişehir.
- Soylu, Kamuran (2014). “ Genel Muhasebe”**. Seçkin Yayıncılık. 1. Baskı. İstanbul
- Sürmeli, Fevzi (2008). “Muhasebede Bilgi Sistemi”**. Anadolu Üniversitesi Yayınları. 2. Baskı. Eskişehir.
- Sürmeli, Fevzi; Melih Erdoğan; Nurten Erdoğan; Kerim Banar; Ergün Kaya; Adnan Sevim. (2007). “Muhasebe Bilgi Sistemi”**. Anadolu Üniversitesi Yayını, 1. Baskı, Eskişehir.
- Şakrak, Münir (1999). “Maliyet Yönetimi. Yasa Yayınları”**, İstanbul.
- Şimşek, M. Şerif ve Adnan Çelik (2011). “Yönetim ve Organizasyon”**. Eğitim Kitabevi Yayınları, 13. Baskı. Konya.
- Wilkinson, Joseph W. ,Cerullo Michael J., Raval, Vasant (2000). “Accounting Information Systems”**. Fourt Edition John Wiley and Sons Inc.6.
- Yereli, Ayşe 2007 .“Muhasebe Bilgi Sistemlerinin Risk Yöntemlerine Yönelik Bir Araştırma”** .Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi, Eylül, Sayı:23, 5-17.

## EKLER

### EK-1

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu, büyük ölçekli otellerde muhasebe bilgi sisteminin kullanımının etkinliğini tespit etmek amaçlıdır. Ankete katılımınız ve samimi cevaplarınız için teşekkür ederim.

Şayeste Beyza Kartal

#### A. Aşağıdaki soruları cevaplayınız.

— **Cinsiyetiniz:**

Kadın  Erkek

— **Yaşınız:**

— **Eğitim Durumunuz:**

İlköğretim  Ortaöğretim  Ön Lisans  
 Lisans  Lisansüstü

— **Görev Yaptığınız Oteldeki Pozisyonunuz:**

İşletme Sahibi-Ortağı  Orta Düzey Yönetici  
 Üst Düzey Yönetici  Genel Müdür  Diğer:

— **Görev Yaptığınız Otel Kaç Yıldır Faaliyet Gösteriyor:**

1-3 Yıl  4-6 Yıl  
 7- 10 Yıl  10 Yıl Ve Üzeri

— **Görev Yaptığınız Otelin Statüsü:**

4 Yıldızlı  5 Yıldızlı

— **Görev Yaptığınız Otelin Sahiplik Durumu:**

Ulusal  Uluslararası  Şahıs

— **Görev Yaptığınız Otel Hangi Bölgede Faaliyet Göstermektedir:**

- Marmara Bölgesi       İç Anadolu Bölgesi  
 Ege Bölgesi       Doğu Anadolu Bölgesi  
 Akdeniz Bölgesi       Güneydoğu Anadolu Bölgesi  
 Karadeniz Bölgesi

— **Görev Yaptığınız Otelde Muhasebe Kayıtlarının Niçin Tutulduğunu Düşünüyorsunuz?**

- Sadece Vergisel Yükümlülükler İçin  
 Bir Bilgi Kaynağı Olarak İşletmenin Mali Durumu İle İlgili Her Türlü Bilgiyi Elde Etmek İçin

— **Çalıştığınız otelde etkin muhasebe sistemi ve diğer departmanlarla iletişiminin gerçekleşmesi için hangi otomasyon programı veya programlarından (bilişim teknolojilerinden) faydalanıyorsunuz?**

**B. MBS'nin Yapısı ve Etkinliği İle İlgili İfadeler ile İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadeler**

Muhasebe Bilgi Sisteminin Otelde Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadeler Size uygun olan seçeneği "X" işareti ile işaretleyiniz.	Tamamen Katılmıyorum (1)	Kısmen Katılmıyorum (2)	Fikrim Yok (3)	Kısmen Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
Muhasebe bilgilerine işletme yöneticileri istediğinde ulaşabilmektedir.	1	2	3	4	5
Departmanlar arası iletişim MBS'nin etkinliğinde fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
Stoklar ile ilgili raporlar düzenli bir şekilde hazırlanmaktadır.	1	2	3	4	5
Müşteri ve satıcılarla ilgili raporlar düzenli bir şekilde hazırlanmaktadır.	1	2	3	4	5
MBS tarafından üretilen bilgiler düzenli bir şekilde sınıflandırılıp, ilgili yere gereken zaman dilimi içerisinde iletilmektedir.	1	2	3	4	5
Muhasebe raporları açık ve anlaşılır olarak düzenlenmektedir.	1	2	3	4	5
Muhasebe kayıtları ve raporları gerçek durumu göstermektedir.	1	2	3	4	5

Mali tablolar mali analiz yapılmasına imkan sağlayacak biçimde oluşturulmaktadır.	1	2	3	4	5
MBS programı yöneticilere tutarlı ve güncel bilgi sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
Muhasebe personeli, muhasebe bilgi sistemi programını etkin kullanabilmektedir.	1	2	3	4	5
Muhasebe bilgi sisteminden elde edilen bilgiler işletmenin ihtiyacını karşılamaktadır.	1	2	3	4	5
MBS işletmeye rekabet avantajı sağlamakta önemli rol oynar.	1	2	3	4	5
MBS işletmede sürdürülebilirliğin sağlanması için fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
<b>İşletmede MBS'nin Yönetimin Alacağı Kararlar Üzerindeki Etkinliğini Ölçmeye Yönelik İfadeler</b> Size uygun olan seçeneği "X" işareti ile işaretleyiniz.	<b>Tamamen Katılmıyorum (1)</b>	<b>Kısmen Katılmıyorum (2)</b>	<b>Fikrim Yok (3)</b>	<b>Kısmen Katılıyorum (4)</b>	<b>Tamamen Katılıyorum (5)</b>
MBS işletmenin genel yönetim kararlarında etkili rol oynar.	1	2	3	4	5
Üretim için gerekli hammadde ve diğer girdilerin ödeme şartlarına ilişkin kararlar verirken muhasebe bilgi sisteminden yararlanılmaktadır.	1	2	3	4	5
Üretim ve hizmet için gerekli olan ve satın alınması gereken hammadde ve diğer girdilerin nitelik ve miktarlarının ne olacağına ilişkin karar verirken muhasebe bilgi sisteminden yararlanılmaktadır.	1	2	3	4	5
MBS fiyat belirleme kararlarında fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
MBS pazarlama ve satış stratejileri geliştirmede fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
MBS finansman ihtiyacının belirlenmesi ve ilgili kararların alınmasında fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
MBS istihdam edilecek personelin sayısının belirlenmesinde fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
MBS personele ödenecek ücret politikasının belirlenmesinde fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
MBS işletmenin yapacağı yatırım ve finansman kararlarına fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
MBS tedarikçilerin belirlenmesi ve satın alma kararlarında fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
MBS araştırma – geliştirme için ayrılacak bütçenin belirlenmesinde fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
MBS araç-gereçleri yenileme kararlarında fayda sağlamaktadır.	1	2	3	4	5

### C. Görüş ve Öneriler

Otelin yönetim kararlarında muhasebe bilgilerinin daha verimli ve daha aktif kullanılabilmesi için görüş ve önerileriniz nelerdir?

## ÖZGEÇMİŞ

10.05.1991 yılında Konya'nın Karatay ilçesinde doğan Şayeste Beyza Kartal ilköğretimini Konya İbrahim Yapıcı İ.Ö.O' da, ortaöğretimini ise Şehit Ufuk Baysan Anadolu Lisesinde tamamlamıştır. ön lisans eğitimine Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat MYO Ağırlama Hizmetlerinde devam ettikten sonra lisans eğitimini Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Turizm Yüksek Okulu Konaklama Hizmetleri Bölümünde 2015 yılında tamamlamıştır. Lisans eğitiminin ardından 2016 yılında Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Bilim Dalında yüksek lisans öğrencisi olarak eğitim hayatına devam etmektedir. Yazar yüksek lisans eğitimi sırasında MEB' na bağlı kuruluşlarda konaklama hizmetleri öğretmeni olarak çalışmıştır.