



Researcher: Social Science Studies

(2017) Cilt 5, Sayı 9, s. 431-441

RSSS
ISSN:2148-2691

Doğu Karadeniz Bölgesindeki Otel İşletmeleri Yöneticilerinin Kalite Maliyet Sistemi Hakkındaki Görüşleri

Yener OĞAN¹, Ela OĞAN²

Özet

Bu araştırma, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde hizmet veren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerini kalite maliyetleri uygulamaları bakımından incelenerek mevcut durumları ile ilgili yönetici görüşlerini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Toplamda 70 otel işletmesinin yöneticilerine kalite maliyet sistemlerini uygulama düzeylerini belirlemeye yönelik anket çalışması uygulanmıştır. Dolayısıyla araştırma modelinde mevcut durumu ortaya koyması bakımından betimsel istatistiksel analizler kullanılmıştır. Değerlendirme ölçeğinde otel işletmelerinin demografik özellikleri ile ilgili özelliklere ait bulguların yorumlanmasında frekans ve yüzde dağılımı, ortalama ve standart sapma gibi betimsel istatistik değerlerinden yararlanılmıştır. Bu bağlamda değerlendirme ölçeğinde yer alan sorular sayesinde otel işletmesi yöneticilerinin kalite maliyet sistemi ile ilgili görüşleri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırma bulgularına genel olarak bakıldığında; Doğu Karadeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren otel işletmeleri yöneticilerinin kalite maliyet sistemi konusunda anlamlı ilişkilere rastlanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Otel İşletmeleri
Kalite Maliyet Sistemi
Doğu Karadeniz Bölgesi

Eastern Black Sea Region Hotel Managers Opinions About The Quality Cost Systems

Abstract

This research has been done in order to reveal manager opinions about the current situations of the three, four, five-star hotel managements serving in Eastern Black Sea Region by examining their cost of quality applications. Survey study was implemented to totally 70 hotel managers to determine the application level of cost of quality systems. Therefore, descriptive statistical analysis was used to put forward the current situation in research design. In the evaluation scale, descriptive statistical values such as frequency and percentage distribution, average and standard deviation were used in interpreting the findings related to the demographic characteristics of hotels. When looked overall on the findings, there is seen significant relations between the quality cost system and the features of hotel managements.

Keywords

Hotel Managements
Quality Cost System
Eastern Black Sea Region

¹ Öğr. Gör. Artvin Çoruh Üniversitesi Arhavi MYO, oganyener@artvin.edu.tr.

² Öğr. Gör. Artvin Çoruh Üniversitesi Arhavi MYO, elaadiguzel@artvin.edu.tr.

GİRİŞ

İnsanların turizm faaliyetlerine katılma nedenleri arasında gezme, eğlenme, dinlenme, merak, iş, din, spor, kongre ve seminerlere katılma, aile ziyareti gibi birçok sebep bulunmaktadır. Dolayısıyla insanların ortak ihtiyacı, öncelikle seyahat ettikleri yerlerde konaklama ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Bu nedenle insanların konaklama ihtiyaçlarını karşılamak üzere çeşitli nitelik ve özelliklerde konaklama işletmeleri bulunmaktadır. Şener'e göre (2001: 10), konaklama işletmeleri, insanların değişik nedenlerle yapmış oldukları yer değiştirmeler sonucunda öncelikle konaklama, daha sonra yeme-içme ihtiyaçlarını ve buna bağlı olarak diğer ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mal ve hizmet üreten aynı zamanda bunu insanların psikolojik tatmin duygularına yönelik olarak sunan ticari nitelikli işletmelerdir.

Otel İşletmeciliği

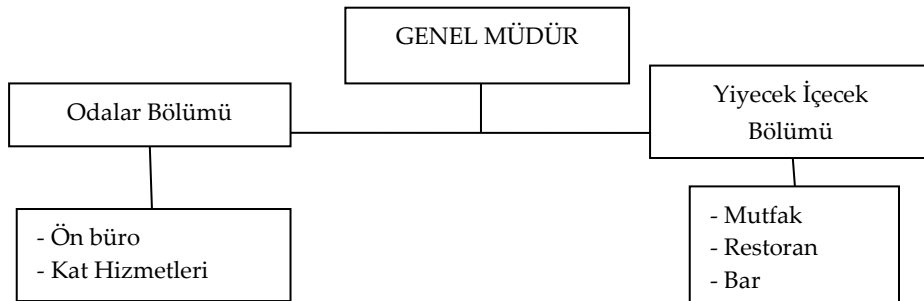
Otel; yapısı, donatımı, konforu, müşteriye hizmet kalitesi olduğu kadar çalışanları ile de insanların arzu ettiği nitelikte geçici konaklama, yeme-içme, eğlenme ihtiyaçlarını belirli bir ücret ile karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisidir (Akat, 2000: 81). Belgelendirme şekline göre belediye belgeli, turizm işletme belgeli (bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı, beş yıldızlı) olmak üzere iki grupta sınıflandırılmaktadır. Yıldızlı otellerin özellikleri Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yönetmelik ile belirlenmektedir (Hazar, 2010: 93).

Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmelerini diğer işletmelerden ayıran en temel özellikler (Şener, 2006: 11-13). Zamana karşı duyarlıdır, emek-yoğundur, günün 24 saati faaliyet gösterir, dinamiktir, bölümler ve personel arasında yakın iş-birliği gerektirir, sermayenin büyük bir kısmı sabit değerlere bağlanmıştır ve konuklar sunulan hizmeti, servis hizmeti ile birlikte ödemektedir.

Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı

Otel işletmelerinde örgütlenme amacıyla kullanılan en basit ve yaygın bölümlere ayırma yöntemi fonksiyonel bölümlere ayırmadır. Ön büro, kat hizmetleri, yiyecek içecek, teknik servis, güvenlik gibi fonksiyonların bir bölüm adı altında toplanarak genel yönetime bağlı olarak yapılandırılması fonksiyonel bölümlemeye örnek olarak verilebilir (Kozak, 2011: 39).



Şekil 1. Otel İşletmelerinde Temel Hizmet Bölümleri

Kalite Maliyet Sistemi

Kalite Maliyet Sistemi (KMS), hem üretim hem de hizmet sektöründeki işletmeler tarafından kalite gelişimi ve maliyet etkinliği sağlamak için kullanılmaktadır (Özbirecikli, 2001: 83). Bu bağlamda işletmeler etkili bir KMS oluşturabilmeleri için ürettikleri mamul ve hizmetlerin maliyet etkinliğini sağlamak ve kalitesini sürekli geliştirmek durumundadırlar. Dolayısıyla etkili bir KMS oluşturmak için kalite-maliyet kavramlarına ve arasındaki ilişkiyi tanımlamak gerekmektedir. Türk Dik Kurumu'na göre kalite, "bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşınması durumu" olarak tanımlanmaktadır (<http://tdkterim.gov.tr/bts/>). Maliyet ise bir mal veya hizmetin edinilebilmesi için, dönem içerisinde yapılan harcamalar ve katlanılan fedakarlıkların parasal toplamıdır (Yükçü, 1999: 25). Kalite ve maliyet tanımları incelendiğinde kalite ve maliyet arasındaki ilişkiyi, gelişmeyi ve değişmeyi gösteren en iyi ölçüt kalite maliyetleridir. Kuruluşun kalite hedeflerine ulaşım ulaşılmadığının somut ölçüsünü elde etmek için kalite maliyetlerinin hem tutar ve hem de miktar olarak bilinmesi gerekmektedir (Çabuk, 2005: 2). Çünkü piyasada ürünler hem kaliteleriyle, hem de maliyete bağlı olarak oluşan fiyatlarıyla rekabet etmektedirler. Başka bir deyişle ürünlerin tercih edilmesinde fiyat ve kalite birbirini tamamlayan iki faktördür. Müşteri herhangi bir ürünü satın almaya karar verirken, kalitesi ile fiyatını karşılaştırarak bir değerlendirme yapmak durumundadır. Bu kararın verilmesinde kalite/fiyat şeklinde tanımlayabileceğimiz izafi bir değer ölçüsü önemli rol oynar. Müşteri için aynı kalitede iki üründen, fiyatı düşük olan daha yüksek değere sahiptir.

Kalite ile ilgili maliyetler işletmenin tüm bölümlerinde yürütülen ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler sonucu oluşur. Bu nedenle kms bu faktörlerin tespitinde oldukça önemlidir. KMS, hem üretim hem de hizmet sektöründeki işletmeler tarafından kalite gelişimi ve maliyet etkinliği sağlamak için kullanılır (Özbirecikli, 2001: 83). İşletmeler müşteri ihtiyaçlarına ve beklentilerini dikkate alarak istenilen kalitede ve fiyatta üretim yapmaları gerekmektedir. Bu nedenle işletmelerde kms kurulurken izlenmesi gereken adımlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Doğan, 2000: 32):

Kalite maliyetlerinin önemini ortaya çıkarmak için bir ön çalışma yapılmalıdır. Kalite maliyetlerinin durumu ve kalite planları işletme yönetimine açıklanmalıdır. Kalite maliyeti grupları belirlenmeli, veri toplama-işleme yöntemleri saptanmalıdır. Malzeme ve bilgi akışları incelenerek km tanımlanmalı ve sınıflandırılmalıdır.

Yukarıda ifade edildiği gibi kms uygulayan ve bu sistemin önemini kavramış olan işletmeler, diğer işletmelere nazaran piyasada kalma ve daha geniş pazar payına sahip olabilmektedirler (Yumuk ve İnan, 2005: 179). KMS'nin temel felsefesinde, her kusurlu üretimin bir kök nedeni olduğu, bu nedenlerin önlenemediği, önlemenin her zaman daha ucuz olduğu düşünülmektedir (Uysal, 2004: 38).

Kalite Maliyetleri

British Organization-BS6143 (1990) Standartları'nda ve Amerikan Kalite Kontrol Derneği'ne (ASQC,1971) göre kalite maliyeti kaliteli üretim yapabilmek ve kalitesiz üretim yapıldığında ortaya çıkan maliyetlerin tümü olarak tanımlanmaktadır (Chiadamrong, 2003: 1000). Kalite maliyeti konusunda yapılan bazı çalışmalarda ise kalite maliyeti kavramı yerine kalitesizlik maliyeti kavramının kullanıldığı görülmektedir. Bunun nedeni işletmeler tüketicinin ihtiyacını karşılamak üzere herhangi bir ürünü üretmek için kurulduktan sonra, o ürünün kalitesini sağlamaya yönelik giderlerini, kalite maliyeti olarak göstermez. Yani,

işletmeler bozuk ve hatalı mal üretmek için kurulmamıştır. İşletmelerin herhangi bir nedenle ürettikleri hatalı mal için katlandıkları maliyetler kalite maliyeti değil, kalitesizliğin maliyetidir (Doğan, 2002: 27).

Kalite Maliyetlerinin Sınıflandırılması

Kalite maliyetleri genel olarak Faaliyet ve Yatırım Maliyeti şeklinde gruplandırılmakla birlikte kalite maliyetlerinin sınıflandırması aşağıdaki şekil üzerinde gösterilmektedir.



Şekil 2. Kalite Maliyetleri Sınıflandırması

Yöntem

Araştırma kapsamında Doğu Karadeniz Bölgesi'nde hizmet veren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin demografik durumları tespit edilmiştir ve otel işletmeleri yöneticilerinin kalite maliyetleri ile ilgili görüşleri tespit edilmiştir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın uygulama kısmını Doğu Karadeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Otel işletmelerini sahip oldukları belge sayısına göre incelendiğinde yatırım belgeli tesis 41, turizm işletme belgeli tesis 43 tanedir. Yıldız sayılarına göre bakıldığında beş yıldızlı tesis sayısı 3, dört yıldızlı tesis sayısı 23 ve üç yıldızlı tesis sayısı ise 58'dir. Kültür ve Turizm Bakanlığı resmi internet sitesinden alınan bilgilere göre Doğu Karadeniz Bölgesi'nde beş, dört ve üç yıldızlı toplam 84 otel işletmesi bulunmaktadır.

Verilerin Toplanması

Araştırmada verilerinin toplanmasında öncelikle konaklama işletmeleri, otel işletmeciliği ve kalite maliyet sistemi ile ilgili kaynakçalara ulaşılmıştır ve anket formu kullanılmıştır. Anket uygulaması sonucunda araştırmaya konu olan otel işletmeleri ile ilgili demografik özellikleri ve kalite maliyet sistemi ile ilgili otel işletmeleri yöneticilerinin görüşlerini ortaya çıkarılmıştır. Ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0.91 olarak ortaya çıkmıştır. Bu değer, ölçeğin güvenilir ve aynı zamanda kararlı bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir.

Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler anket yoluyla elde edilmiştir. Verilerin analizi için SPSS programından (Statistical Package For Social Science) yararlanılarak istatistiksel sonuçlar elde edilmiştir. Değerlendirmede otel işletmelerinin demografik özellikleri ve otel işletmesi yöneticilerinin kalite maliyetleri yönetimi sistemi ile ilgili özelliklere ait bulguların

yorumlanmasında frekans ve yüzde dağılımı, ortalama ve standart sapma gibi betimsel istatistik değerlerinden yararlanılmıştır.

Bulgular ve Yorum

Araştırma kapsamında Doğu Karadeniz Bölgesi'nde hizmet veren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin demografik özellikleri ve sahip olduğu diğer özellikler ile otel işletmeleri yöneticilerinin Kalite Maliyet Sistemi görüşleri tespit edilerek yorumlanmıştır.

Araştırmaya Konu Olan Otel İşletmelerinin Demografik Özellikleri

Araştırmaya konu olan Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel işletmelerinin yıldız sayısı, personel sayısı, faaliyet süresi, doluluk oranı gibi demografik özellikleri ile ilgili bulgulara yer verilmiştir. Demografik özelliklere göre yüzde ve frekans dağılımları Tablo1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Araştırmaya Konu Olan Otel İşletmelerinin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

		Frekans	%
Yıldız Sayısı	3 Yıldız	47	67,1
	4 Yıldız	20	28,6
	5 Yıldız	3	4,3
	Toplam	70	100
Çalışan Personel Sayısı	0-15 kişi	29	41,4
	16-30 kişi	26	37,1
	31-45 kişi	12	17,1
	46-60 kişi	3	4,3
	Toplam	70	100
Faaliyet Süresi	0-5 yıl	16	22,9
	6-10 yıl	23	32,9
	11-15 yıl	16	22,9
	16-20 yıl	8	11,4
	21yıl üzeri	7	10,0
	Toplam	70	100
Yıllık Ortalama Doluluk Oranı	%0-25	3	4,3
	%26-50	19	27,1
	%51-75	34	48,6
	%76-100	14	20,0
	Toplam	70	100

Tablo 1'de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel işletmelerinin sahip oldukları yıldız sayılarına göre;

% 4,3'lük bir kısmının 5 yıldızla sahip olması konaklama turizmi açısından tam olarak gelişmemiş olduğu görülmektedir. % 28,6'lık kısmının 4 yıldızla sahip olması nitelikli konaklama işletmelerinin artmakta olduğu gözlenmektedir. % 67,1'lik kısmının 3 yıldızla sahip olması konaklama işletmelerinin arz kapasitelerinin istenilen seviyede olmadığını göstermektedir.

Tablo 1'de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel işletmelerinde çalışan personel sayısına göre;

% 4,3'lik kısmı 46-60 kişi arasında olması nitelikli konaklama işletmelerinin az olması ve konaklama turizminin tam olarak gelişmemesi ile ilgilidir. % 17,1'lik kısmı 31-45 kişi

arasında olması personel istihdamı konusunda konaklama işletmelerinin arz kapasitesinin düşük olması ve sunulan hizmetin çeşitlendirilmemesinden kaynaklanmaktadır. % 37,1'lik kısmı 16-30 kişi arasında olması konaklama işletmelerinde çalışan personel sayısının artmakta ve konaklama işletmelerinin istihdam konusunda gelişmekte olduğunu görülmektedir. % 41,4'lük kısmı 0-15 kişi arasında olması üç yıldızlı otel işletmelerinin yoğunlukta olması ve turizm sezonunun kısa olması ile ilgilidir.

Tablo 1'de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel işletmelerinin faaliyet sürelerine göre;

% 10'lük kısmı 21 yıl ve üzerinde olması konaklama turizminin uzun yıllardır yapılmakta olduğunu ancak istenilen seviyede olmadığını göstermektedir. % 11,4'lük kısmı 16-20 yıl arasında olması konaklama işletmelerinin daha önceki yıllara göre artış olduğunu göstermektedir. % 22,9'lük kısmı 11-15 yıl arasında olması mevcut turizm arzı kadar yatırım yapıldığını göstermekte ve rekabet ortamı hazırladığı gözlenmektedir. % 32,9'unun 6-10 yıl arasında olması turizm yatırımlarının en fazla bu dönemde olduğu gözlenmekte ve turizminin gelişmekte olduğunu ifade etmektedir. % 22,9'lük 0-5 yıl arasında olması turizm öneminin arttığı gözlenmektedir.

Tablo 1'de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel işletmelerinin yıllık doluluk oranlarına göre;

% 20'lik kısmının % 76-100 arasında olması turizm sezonunun tüm bir yıla yayılması ve nitelikli konaklama işletmeleri sayısının az olması ile ilgilidir. % 48,6'lık kısmının % 51-75 arasında olması turizm sezonu dışında da konaklama faaliyetlerinin yapıldığı gözlenmektedir. % 27,1'lik kısmının % 26-50 arasında olması turizm sezonunun kısa olmasıdır. % 4,3'lük kısmının % 0-25 arasında olması konaklama işletmelerinin mevsimlik olması ve nitelikli konaklama işletmesi olmamaları olduğu gözlenmektedir.

Araştırmaya Konu Olan Otel İşletmelerinin Sahip Olduğu Özellikler

Araştırmaya konu olan Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel işletmelerinin sahip oldukları kalite belgeleri, kalite kontrol departmanı ve bağlı olduğu birim, kms durumları, kalite maliyetlerini ölçme-raporlama durumu, kalite maliyet raporlarının kullanımı ve çalışanlara kalite eğitimi verilmesi ile ilgili özelliklerinin yüzde ve frekans dağılımları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Otel İşletmelerinin Sahip Oldukları Özelliklere Göre Dağılımı

		Fr.	%
İşletmenin Sahip Olduğu Kalite Belgeleri	Iso9000 serisi	11	15,7
	Diğer	10	14,3
	Yok - devam ediyor	21	30,0
	Yok	22	31,4
	Iso9000 serisi ve diğer	6	8,6
Toplam		70	100
İşletmelerin Kalite Kontrol Departmanı Olma Durumları	Evet	24	34,3
	Hayır	46	65,7
Toplam		70	100
Kalite Kontrol Departmanlarının Bağlı Olduğu Birim	Kalite kontrol dep.	5	7,1
	Muhasebe	18	25,7
	Pazarlama Satış	1	1,4

	Zaten Yok	46	65,7
Toplam		70	100
Kalite Maliyetleri Sistemine Sahip Olma Durumları	Evet	21	30,0
	Hayır	49	70,0
Toplam		70	100
KMS Oluşturma Durumu	Evet	14	20,0
	Hayır	11	15,7
	Fikrim yok	23	32,9
	Mevcut	22	31,4
Toplam		70	100
Kalite Maliyetlerinin Ölçülmesi ve Raporlanması Durumu	Ölçülmekte	8	11,4
	Her ikisi de yapılmakta	20	28,6
	Her ikisi de yapılmıyor	42	60,0
Toplam		70	100
Kalite Maliyet Raporlarının Kullanım Alanları	Ürün maliyeti	4	5,7
	Fiyatlandırma	5	7,1
	Ürün maliyeti/ Fiyat.	4	5,7
	Hepsi	13	18,6
	Hiçbiri	33	47,1
	Ürün maliyet, geliş. plan	7	10,0
	Süreç geliş- Kalite plan.	2	2,9
	Bütçe,kalite plan, ürün geliş.	2	2,8
Toplam		70	100
Çalışanlara Kalite Eğitimi Verilmesi Durumu	Evet	33	47,1
	Hayır	37	52,9
Toplam		70	100

Tablo 2’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinin sahip oldukları kalite belgelerine göre;

% 8,6’lık kısmı Iso9000 serisine ve aynı zamanda diğer belgelere sahip olduğu, % 15,7’lik kısmı Iso9000 serisine sahip olduğu, % 14,3’lük kısmı diğer belgelere sahip olduğu, % 30’luk kısmı kalite belgesine sahip olmadığı çalışmaların devam ettiği, % 31,4’lük kısmı herhangi bir kalite belgesine sahip olmadığı belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinin % 38,6’lık kısmı kalite ilgili belgelere sahip olmakta ve % 61,4’lük kısmı herhangi bir kalite belgesine sahip değildir. Dolayısıyla otel işletmelerinin kalite belgelerine sahip olma durumları konusunda henüz istenilen seviyede olmadıkları gözlenmektedir.

Tablo 2’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinin kalite kontrol departmanına sahip olma durumlarına göre; % 34,3’ünün sahip olduğu ancak % 65,7’sinin ise sahip olmadığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 2’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki kalite kontrol departmanına sahip olan otel işletmelerinin bağlı olduğu birime göre;

% 1,4’lük kısmı pazarlama satış birimi, % 7,1’lik kısmı kalite kontrol departmanında, % 25,7’lik kısmı muhasebe birimi içerisinde faaliyet gösterdiğini belirtmişlerdir.

Araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinin çoğunlukla kalite kontrol departmanına sahip olmamalarını, sahip olanların ise diğer birimler bünyesinde kalite departmanını oluşturmalarını; ayrı bir maliyet gerektirmesi, eğitimli personel eksikliği gibi sebeplere dayandığını söyleyebiliriz.

Tablo 2’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinin kalite maliyet sistemine sahip olma durumlarına göre; % 30’u kalite maliyet sistemine sahip olduğunu belirtirken, % 70’i ise kalite maliyet sistemine sahip olmadıklarını belirtmişleridir.

Tablo 2’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinin gelecekte kalite maliyet sistemi oluşturma durumlarına göre;

% 15,7’lik kısmı düşünmediklerini, % 20’lik kısmı oluşturmayı düşündüklerini, % 32,9’luk kısmı ise konu ile ilgili fikirlerinin olmadığını ifade etmişlerdir.

Tablo 2’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinde kalite maliyet sistemlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumlarına göre;

% 11,4’lük kısmının ölçülmekte olduğunu, % 28,6’lık kısmının hem ölçülüp hem de raporlandığını ifade etmişlerdir. % 60’lık kısmının ise kalite maliyet sistemleri ile ilgili ölçüm veya raporlama işlemlerini yapmadıkları ortaya çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinin büyük bir çoğunluğunun kalite maliyet sistemine sahip olmamaları ve aynı zamanda kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması işlemlerini yapmamakta olmaları; kalite ile ilgili işletme anlayışının henüz gelişmekte olmasından kaynaklanmaktadır. Kms kullanan otel işletmeleri de araştırmaya katılan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden oluşmaktadır.

Tablo 2’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinde kalite maliyet sistemlerinin kullanım alanları ile ilgili verileri incelendiğinde;

% 5,7’sinin ürün maliyetini, % 7,1’inin fiyatlandırmayı, % 5,7’sinin hem ürün maliyetini hem de fiyatlandırmayı, % 10’u ürün maliyeti- ürün geliştirme-kalite planlamasını, % 2,9’u süreç geliştirme-kalite planlamasını, % 1,4’ü bütçe planlaması-ürün geliştirme-kalite planlamasını, % 1,4’ü ürün geliştirme-kalite planlamasını, % 18,6’sı hepsini kullandıklarını, % 47,1’i hiçbirini kullanmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinin çalışanlarına kalite eğitimi verme durumlarına göre; % 47,1’inin kalite eğitimi verdikleri % 52,9’unu ise kalite ile ilgili eğitim vermedikleri görülmektedir. Araştırmaya konu olan otel işletmelerinin kalite anlayışları ve kendilerine göre geliştirdikleri gayri-resmi kalite politikaları çerçevesinde çalışan personele eğitim verdiklerini söyleyebiliriz. En azından otel işletmelerinin çalışan personelin eğitilmesine önem verdiği yorumunu yapmak mümkündür.

Araştırmaya Katılan Otel İşletmeleri Yöneticilerinin KMS ile İlgili Görüşleri

Bu kısımda araştırmaya katılan otel işletmeleri yöneticilerinin kms ile ilgili görüşlerinin yüzde dağılımı, ağırlıklı ortalama ve standart sapmaları incelenerek yorumlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3. KMS ile İlgili Otel İşletmesi Yöneticilerinin Görüşleri ile İlgili İstatistikler

KMS ile İlgili İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum Kesinlikle	Katılıyorum	n	\bar{x}	s.s.
-------------------------	-------------------------	--------------	------------	------------------------	-------------	---	-----------	------

KMS işletme karlılığını olumlu etkileyecektir.	-	-	-	41,4	58,6	70	4,58	0,496
KMS işletmenin rekabet gücünü arttıracaktır.	-	-	-	45,7	54,3	70	4,54	0,501
KMS işletmenin sürekliliğini sağlayacaktır.	-	-	2,9	34,3	62,9	70	4,60	0,549
KMS işletme satışlarını arttırarak, pazar payını da arttıracaktır.	-	-	4,3	50,0	45,7	70	4,41	0,577
KMS raporları yönetimin doğru kararlar almasına yardımcı olacaktır.	-	2,9	8,6	45,7	42,9	70	4,28	0,744
KMS işletme çalışanlarında kalite bilincinin oluşmasını sağlayacaktır.	-	2,9	4,3	51,4	41,4	70	4,31	0,692
KMS hatalı ürün ve hizmetlerin min. düzeye inmesine yard. olacaktır.	-	2,9	11,4	40,0	45,7	70	4,28	0,782
KMS ürün ve hizmet maliyetlerinin bütçelenmesine yardımcı olacaktır.	-	4,3	8,6	45,7	41,4	70	4,24	0,788
KMS departmanlar arasında daha iyi ilişkiler kurulmasını sağlayacaktır.	-	1,4	11,4	54,3	32,9	70	4,18	0,687
KMS iş kayıplarının önlenmesini sağlayacaktır.	1,4	1,4	11,4	45,7	40,0	70	4,21	0,814
KMS iş kayıplarının önlenmesiyle işgücünde tasarruf sağlayacaktır.	1,4	2,9	4,3	51,4	40,0	70	4,25	0,792
KMS bakım-onarım gibi faaliyetlerin rasyonel yapılmasını sağlayacaktır	-	-	5,7	58,6	35,7	70	4,30	0,573
KMS ile yöntemlerin gelişmesi ve yeni yönt. bulunması sağlanacaktır.	-	-	7,1	57,1	35,7	70	4,28	0,593
KMS ürün ve hizmetlere yönelik şikayetlerinin azalmasını sağlayacaktır.	-	-	7,1	45,7	47,1	70	4,40	0,623
KMS sorunlu alanların tespit edilmesi ve giderilmesi sağlayacaktır.	-	-	7,1	42,9	50,0	70	4,42	0,627

Tablo 3'de yer alan verilere göre araştırmaya katılan Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel işletmeleri yöneticilerinin kms ile ilgili görüşleri incelendiğinde;

- "etkin bir kms işletmenin sürekliliğini sağlayacaktır." ifadesine ($\bar{x}=4,60$) en yüksek ortalama ve "etkin bir kms işletme karlılığını olumlu etkileyecektir." ifadesine ($\bar{x}=4,58$) ortalama ile kesinlikle katıldıklarını,
- "etkin bir kms işletmenin rekabet gücünü arttıracaktır." ifadesine ($\bar{x}=4,54$) ortalama ve "etkin bir kms işletme içindeki sorunlu alanların daha kolay tespit edilmesini ve sorunların giderilmesini sağlayacaktır" ifadesine ($\bar{x}=4,42$) ortalama kesinlikle katıldıklarını,
- "etkin bir kms işletme satışlarını arttırarak, pazar payını da arttıracaktır" ifadesine ($\bar{x}=4,41$) ortalama ve "etkin bir kms ürün ve hizmetlere yönelik müşteri şikayetlerinin azalmasını sağlayacaktır" ifadesine ($\bar{x}=4,40$) ortalama ile kesinlikle katıldıklarını,
- "etkin bir kms işletme çalışanlarında kalite bilincinin oluşmasını sağlayacaktır" ifadesine ($\bar{x}=4,31$) ortalama ve "etkin bir kalite maliyet sistemi bakım-onarım ve yeni cihazların alınmasını kararlarını daha rasyonel yapılmasını sağlayacaktır" ifadesine ($\bar{x}=4,30$) ortalama ile kesinlikle katıldıklarını,
- "kalite maliyet raporları yönetimin doğru kararlar almasına yardımcı olacaktır", "etkin bir kms hatalı ürün ve hizmetlerin minimum düzeye inmesine yardımcı olacaktır" ve "etkin bir kms yeni teknik ve yöntemler bulunmasına ve mevcut yöntemlerin geliştirilmesine yardımcı olacaktır" ifadelerine ($\bar{x}=4,28$) ortalama ile kesinlikle katıldıklarını,
- "etkin bir kms iş kayıplarının önlenmesiyle işgücünde tasarruf ve etkin kullanım sağlayacaktır" ifadesine ($\bar{x}=4,25$) ortalama ve "etkin bir kms ürün ve hizmet maliyetlerinin bütçelenmesine yardımcı olacaktır" ifadesine ($\bar{x}=4,24$) ortalama ile kesinlikle katıldıklarını,
- "etkin bir kms iş kayıplarının önlenmesini sağlayacaktır" ifadesine ($\bar{x}=4,21$) ortalama ve "etkin bir kms işletme içerisindeki departmanlar arasında daha iyi ilişkiler kurulmasına yardımcı olacaktır" ifadesine en düşük ortalama ile ($\bar{x}=4,18$) kesinlikle katıldıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3’de yer alan verilere göre araştırmaya katılan otel işletmeleri yöneticilerinin kalite maliyet sistemine sahip olmalarının işletmelerine sağlayacağı faydalar ile ilgili olarak olumlu düşünceler benimsediklerini söylemek mümkündür.

SONUÇ

Gelişen ve değişen dünya şartlarında başta tarım, endüstri, hizmet sektörleri olmak üzere tüm sektörlerde rekabet sürekli olarak artmaktadır ve işletmelerin varlığını sürdürebilmesi için kendilerini sürekli olarak geliştirmeleri ve yenilemeleri gerekmektedir. Hizmet sektöründe bulunan bir işletmeyi rakiplerinden farklı kılan rekabet aracı hizmetin seviyesi ve kalitesi olmaktadır. Ancak hizmet sektöründe, kalitenin belirlenebilmesi ise, oldukça güçtür. Güç olmasının nedeni, hizmetlerin ürünler gibi somut değil, soyut faydalar sağlamasıdır. Yani hizmetin gerek sunmakta olan işletmeye, gerekse aynı işletme içinde yer alan hizmeti sunan kişilere göre değişim göstermesi ve farklı hizmet seviyeleri ile karşılaşılmasının mümkün olmasıdır. Aynı zamanda önemli olarak değer gören bir diğer nokta da, tüketicilerin her birinin hizmet seviyesini ve kalitesini farklı algılamasıdır. Kalite, müşterinin arzuladığı bir durum olduğuna göre, müşterinin arzu ettiklerinin belirlenebilmesi ve müşteri merkezli olarak karşılanabilmesi, müşteriden elde edilen bilgiye ve bu bilginin doğrultusunda, faaliyetlerin müşteriye uygun hale getirilmesine bağlı olmaktadır (Bayuk, 2006: 3). Bu nedenle hizmet sektöründe yer alan işletmelerinde kalite, kalite maliyetleri ve kms önem kazanmaktadır.

Konaklama işletmelerinde kms uygulanma düzeylerinin ortaya çıkarılmaya çalışıldığı bu araştırmaya, Doğu Karadeniz Bölgesinde faaliyet göstermekte olan 70 otel işletmesi katılmıştır. Turizm ve konaklama faaliyetlerinin gelişmekte olduğu Doğu Karadeniz Bölgesindeki otel işletmeleri yöneticilerinin kms yönelik görüşleri doğrultusunda, araştırma amacına yönelik veriler bulgulanarak sonuçlar elde edilmiştir. Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmeleri yöneticilerinin kms konusunu önemsedikleri ancak yeterli düzeyde uygulanmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda Doğu Karadeniz Bölgesi’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde kalite anlayışını ve algısı turizm sektörünün gelişme düzeyi ile doğru orantılıdır. Dolayısıyla Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki otel işletmelerinde kalite maliyet sistemi de turizm sektörü de son yıllarda gelişmiş ve gelişmeye devam edecektir.

KAYNAKÇA

- AKAT, Ö. (2000), *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*, Ekin Kitabevi: Bursa.
- BATMAN, O. (2003), *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, Değişim Yayınları: İstanbul.
- ÇABUK, Y. (2005), “Kalite Maliyetleri ve Kalite Maliyetlerini Ölçmede Kullanılan Yöntemler”, *ZKÜ Bartın Orman Fakültesi Dergisi*.
- DOĞAN, K. (2002), *Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul Tarım İl Müdürlüğü Yayınları, İstanbul.
- HAZAR, A. (2010), *Meslek Yüksekokulları İçin Genel Turizm*, Nobel Yayın, Ankara.
- KOZAK, M. A. (2011), *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*, Detay Yayıncılık: Ankara.
- ÖZBİRECİKLİ, M. (2001), *Kalite Maliyetlerinin Muhasebe Sistemindeki Yeri ve Yönetimsel Kararlara Etkileri, Muhasebe ve Denetime Bakış*, Detay Yayıncılık: Ankara.

ŞENER, B. (2001), *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Detay Yayınevi: Ankara.

TSE, TS – EN – ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu, Doküman No: KYTE 01.

TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ (1991), *TS. 9005 Kalite Sözlüğü-Quality Vocabulary*, Türk Standartları Enstitüsü: Ankara.

TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ (1997), *TS-ISO 9004-3: Kalite Yönetimi ve Kalite Sistemleri Elemanları, İşlenmiş Malzemeler İçin Kılavuz*, Ankara.

UYSAL, E. (2004), “Kalite Maliyetleri Sistemi”, *Bureau Veritas Dergisi*, S. 7, s.38-40.

YUMUK, G., İNAN, İ. (2005), “Trakya Bölgesindeki İmalat Sanayi İşletmelerinin Kalite Maliyetlerinin SWOT Analizi İle Değerlendirilmesi”, *Tekirdağ Üniversitesi Dergisi*, Sayı 2.

YÜKÇÜ, S. (1999), *Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi*, Anadolu Matbaa İzmir.

<http://www.kulturturizm.gov.tr>.26.02.2015

<http://www.resmigazete.gov.tr/default.aspx>.25.02.2015

<http://tdkterim.gov.tr/bts/>.11.06.2013.

<http://151820043008.tr.gg/Kalite-ve-Maliyet>.25.02.2015