

YİYECEK-İÇECEK MALİYET KONTROL SÜRECİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI VE KARAR VERME İLİŞKİSİ: TRABZON'DAKİ 4 VE 5 YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Araştırma Makalesi

Nilgün SANALAN BİLİCİ¹
Sedat TAŞ²

SANALAN BİLİCİ, N. ve TAŞ, S., (2020), **Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Sürecinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı ve Karar Verme İlişkisi: Trabzon'daki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama**, Verimlilik Dergisi, Yıl: 2020, Sayı: 4, T. C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Yayını.

ÖZET

Bu çalışma, Trabzon ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek maliyet kontrolünde yöneticilerin karar alırken bilgi teknolojilerinin kullanım düzeylerinin rolünü araştırmaktır. Trabzon ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümleri araştırmanın örneklemini oluşturmuş ve 13 adet 4 yıldızlı ve 2 adet 5 yıldızlı otel işletmesinde görüşme (mülakat) çalışması gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerden elde edilen veriler ve ilgili doküman incelemeleri betimsel olarak analiz edilmiştir. Otel yöneticilerinin çalışmakta oldukları işletmelerde, bilgi teknolojilerinden yararlandıkları ve yiyecek-içecek maliyet kontrol sürecinde kullandıkları bilgi teknolojilerinin yönetici olarak karar almalarını (verme) kolaylaştırdığı sonucu ortaya çıkmıştır. Otel yöneticilerinin çalışmakta oldukları işletmelerde, maliyet kontrolü için Materials Control Programı ve Elektra Programını yoğunlukla kullandıkları, yiyecek-içecek maliyetlerini kontrol edebilmek için en sık Ayrıntılı Maliyet Kontrol Yöntemi, en az ise Standart Maliyet Kontrol Yöntemini kullandıkları ve yiyecek-içecek maliyet analizlerini genellikle aylık periyotlarla kontrol ettikleri sonuçlarına ulaşılmıştır. Ayrıca otel yöneticilerinin çalışmakta oldukları işletmelerde yiyecek-içecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin yiyecek-içecek bölümü ile entegre bir şekilde çalıştığı ve işletme maliyetlerini azalttığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü, Bilgi Teknolojileri, Karar Alma, Maliyet Kontrolü, Turizm İşletmeleri.

JEL Kodları: Z30, Z31, M15.

¹ **Nilgün SANALAN BİLİCİ**, Dr. Öğr. Üyesi, Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi. ORCID: 0000-0001-8318-7250

² **Sedat TAŞ**, Öğr. Gör., Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi. ORCID: 0000-0003-3555-7530

* Makale Gönderim Tarihi: 17.04.2019 Kabul Tarihi: 16.09.2019

EXPLORING THE RELATIONSHIP BETWEEN USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES AND DECISION-MAKING IN THE PROCESS OF FOOD AND BEVERAGE CONTROL: A STUDY ON 4 AND 5 STAR HOTELS IN TRABZON

ABSTRACT

In this study, it was aimed to determine the role of information technologies in manager's decision making process in terms of food and beverage cost control in four and five star hotels in Trabzon. Food and beverage departments in these hotels constituted the sample and representatives from a total of 15 hotels were interviewed. Data gained from interviews were analyzed by descriptive analysis technique. The results suggest that managers benefit from information technologies and the information technologies used in the food and beverage cost control process facilitates the decision-making of hotel managers. Hotel managers are using the Materials Control Program and the Elektra Program for cost control. The detailed cost control method is used most frequently to control food and beverage costs and the least used one is the standard cost control method. Food and beverage cost analysis is generally made monthly. Also, it is concluded that the information technologies used in the food and beverage cost control process operate in an integrated manner with the food beverage department and decrease the operating costs.

Keywords: *Food and Beverage Cost Control, Information Technologies, Decision Making, Cost Control, Tourism Enterprises.*

JEL Codes: *Z30, Z31, M15.*

1. GİRİŞ

Turizm sektöründe önemli gelir kaynaklarından birini konaklama işletmelerinin bünyesinde faaliyet göstermekte olan yiyecek-içecek bölümünün, yiyecek ve içecek satışlarından elde edilen gelirler oluşturmaktadır. Ancak bunun yanında konaklama işletmelerinde önemli maliyet kalemlerinin ilk sıralarında yiyecek-içecek maliyetleri gelmekte ve en fazla kayıp (fire, çalıntı) yiyecek üretim aşamasında meydana gelmektedir. Diğer işletmelerle rekabet edebilmek, gelirleri ve kârlılığını artırmak için konaklama işletmelerinin yiyecek-içecek bölümlerinde maliyetleri düşürmesi ve kontrol altında tutması gerekmektedir. Bu sebeple konaklama işletmeleri yiyecek-içecek faaliyetleri gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkabilecek olan tüm maliyetleri kontrol edebilecekleri bir maliyet kontrol yöntemi uygulamak zorunda kalmaktadırlar. Bu maliyet kontrolünün etkin ve verimli bir şekilde yapılabilmesi için yiyecek-içecek maliyet kontrolü süreci içerisinde geçmiş yıllara (günlük, haftalık, aylık, yıllık) ve rekabet içerisinde olduğu rakiplerine ait birçok bilgiye ihtiyaç duyacaktır. Günümüz bilgi çağında ihtiyaç duyulan bu bilgilere konaklama işletmeleri bilgi teknolojilerini aktif bir şekilde kullanarak, daha etkin ve verimli bir maliyet kontrol süreci gerçekleştirebilmektedirler.

Bu çalışmada Trabzon ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek bölümlerinde kullanmış oldukları maliyet kontrolü ile ilgili; işletmede maliyet kontrolü bölümünün olup olmadığını, kullandıkları otomasyon programlarını (bilgi teknolojilerini) tespit etmek, kullanılan bilgi teknolojilerini hangi kararlar için yoğunlukla kullanıldığını belirlemek ve kullandıkları bilgi teknolojilerinin karar verme aşamalarını nasıl etkilediğini araştırmaktır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

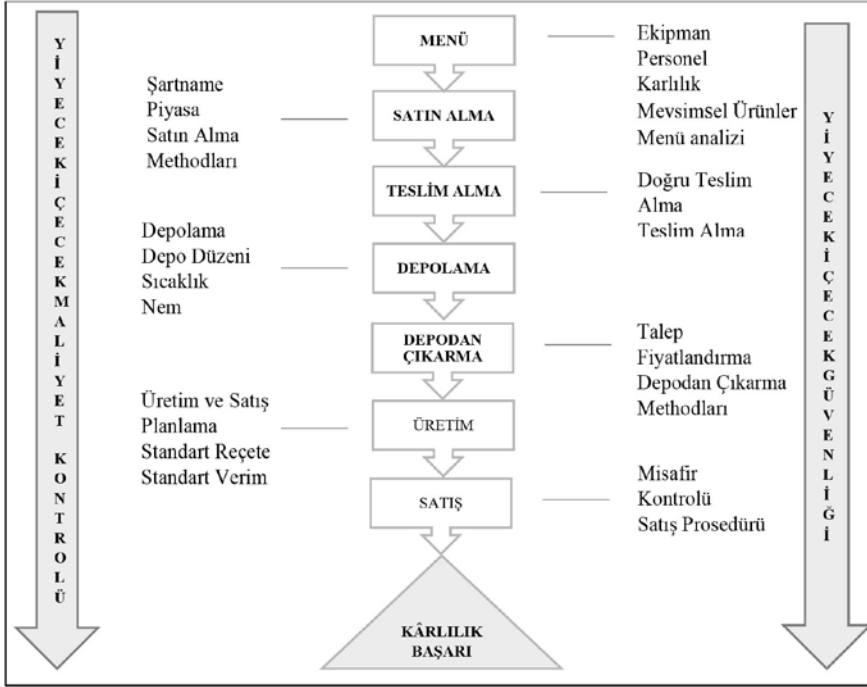
Maliyet; bir işletmede mal ve hizmet üretiminde yapılan çeşitli giderlerin (hammadde, işçilik), uğranılan kayıpların (fire, yıpranma payı) ve para ile ölçülebilen fedakârlıkların (sosyal yardımlar, sosyal sigorta işveren payı) bütünüdür (Çetiner, 2009: 177). Dolayısıyla katlanılan fedakârlıkların parasal tutarı, gerçekleştirilecek olan amacın maliyetini oluşturacaktır (Karakaya, 2004: 14). Nitekim yöneticiler, verecekleri kararlarla ilgili olarak birçok amaç için bilgi isteyebilir. Bu durumda farklı amaçlar için farklı maliyetler söz konusu olabilir ve bunlar bir şeyin maliyeti ile ilgilidir ki bu da maliyet nesnesi olarak ifade edilmektedir. Daha geniş bir ifadeyle maliyet nesnesi, maliyeti ayrı olarak hesaplanması istenen şey olarak tanımlanabilir. Örneğin, maliyet nesnesi, üretilen bir hizmet veya mamul, satın alınan malzeme, kiralanan bir oda, bir binanın yapımı, bir geminin yapımı, bir hukuk bölümü, hizmet veya üretim bölümü olabilir (Horngren vd., 1994: 25-26).

Maliyet kontrolü kavramı ise yöneticiler tarafından kullanılan ve maliyetlerin düzenlenmesi ve aşırı maliyetlerin oluşmasına karşı önlemleri içeren süreçler olarak tanımlanmaktadır (Özdoğan, 2010: 255). Yiyecek-içecek maliyet kontrolü ise tekrar satılmak üzere ham, yarı-hazır ya da hazır olarak satın alınan yiyecek ve içecek maddeleri üzerinde satın almadan satış noktasına kadar kurulan denetim mekanizması olarak ifade edilebilir (Kozak vd., 2002: 217). Yiyecek-içecek maliyet kontrolünün aşağıdaki gibi amaçlarını aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür (Aktaş, 2011: 134);

- Gelir ve gider analizlerinin yapılmasını sağlamak,
- Standartların belirlenmesi,
- Fiyatlandırmayı sağlamak,
- İsr aflardan ve çalınmalardan korunabilmek,
- Yönetimin bilgilenmesini sağlamak.

Yiyecek-içecek işletmelerinde maliyet kontrolü, konaklama endüstrisinde, günlük, haftalık, aylık veya yıllık kâr ve zararı belirleyen yiyecek ve içecek operasyonunun en önemli yönüdür (Alex-Onyeocha, vd., 2015: 61). Yiyecek ve içecek işletmelerinde maliyet kontrolü, yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda otel işletmelerinin verimliliklerini arttırmak için maliyetlerini en aza indirirken, kârlılık oranlarını da en yükseğe çıkarmak adına yaptıkları işlem ve hesapları kapsamaktadır (Köroğlu, Biçici ve Sezer, 2011:36). Bu işlemlerin kesintisiz olarak yapılması gerekliliği, yiyecek-içecek işletmelerinde kontrol kavramına süreklilik getiren bir sistem özelliği kazandırmaktadır (Pınar, 2015: 117).

Yiyecek ve içecek kontrol sistemi konaklama işletmelerinde yiyecek ve içecek gelirlerinin ve maliyetlerinin belirlenmesini sağlayan yol gösterici çabalar olarak tanımlanmaktadır (Aktaş, 2011:134). Genel olarak bir Yiyecek-içecek kontrol sistemi yemeklerin hazırlanmasında kullanılacak malzemelerin işletmeye satın alınması ile başlamakta, malzemeler yardımı ile yiyecek ve içecekler hazırlanmakta, ilgili tahmini maliyet ve gelir tutarları belirlenmektedir. Gerçekleşen tutarlar bulunarak tahmini rakamlarla karşılaştırılıp kontrol sağlanmaktadır (Pınar, 2015:120). Yiyecek işletmelerinde maliyet kontrol süreci menü planlamasına bağlı olarak satın alma aşamasından başlayarak en son satış aşamasıyla (Şekil 1) tamamlanmaktadır.



Şekil 1. Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü

Kaynak: Keisser ve Demicco, 1993: 200'dan akt. Işık ve Yılmaz, 2016: 63.

Şekil 1'de görüldüğü gibi yiyecek-İçecek maliyet kontrolü, menü planlamasıyla başlamaktadır. (Işık ve Yılmaz, 2016: 64-65). İşletmeler satın alma aşamasına geçmeden önce, işletme politikasına uygun ve müşteri tarafından benimsenecek bir menü planlamasını yapmış olmalıdır. Bu planlamadan sonra siparişin verilmesiyle birlikte satın alma faaliyetleri başlar (Çam, 2009: 508). Menü planlamadan sonraki yiyecek-İçecek maliyet kontrol sürecinin ilk aşamasını oluşturan **satın alma kontrolünde** üretimi yapacak personel, menü kapsamında gerekli olacak yiyecek ve içecekleri hazırlamak için çeşitli malzemelere listesini hazırlayıp ilgili birimlere gönderir (Sökmen, 2011: 213). Eğer talep edilen ürünler depoda mevcutsa ilgili birime gönderilir ancak depoda mevcut değilse ürünlerle ilgili satın alma işlemi başlar (Çelik, 2010: 206) Satın alma işlemi pazar araştırması, seçme, satın alma, teslim alma, depolama ve işletmenin politikalarına uygun bir şekilde (Aktaş, 2011: 141) uygun satın alma metotları esas alınarak gerçekleştirilir (Yılmaz, 2010:53). **Teslim alma kontrolü** sipariş edilen yiyecek ve içeceklerin teslim alınması işlemidir (Koçak, 2009:96). İşletmenin sipariş verdiği ürünlerin miktar, kalite ve anlaşma yapılan fiyattan yiyecek ve içeceklerin alınıp alınmadığının kontrolünü ve ürünlerin doğrudan depoya transferini sağlama görevini yerine getirme faaliyetidir (Yılmaz, 2010:60).

Depolama kontrolünde teslim alınan yiyecek ve içecek malzemelerinin uygun koşullar dikkate alınarak depolama işlemi gerçekleştirilmelidir (Koçak, 2009: 100). Depo görevlisi depoya giren her malzemeyi etiketler, fiyatlandırır ve ilgili raflara uygun bir şekilde yerleştirir (Yılmaz, 2010: 81). **Depodan çıkarma kontrolünde**, işletmeler depodan malzeme taleplerinin belirli bir yöntem ve günün belirli saatlerinde yapılmasına ilişkin kurallar koyar. Depodan malzeme ancak yazılı malzeme talep fişi ile alınabilir. Ayrıca maliyet kontrollerinin sağlıklı yapılabilmesi için depodan çıkarılan ürünlerin fiyatlandırılması ile ilgili yöntemlerin uygulanmasına dikkat edilmelidir (Yılmaz, 2010: 81-82). Üretim kontrolünde yiyecek-içeceklerin üretimi; hazırlama, pişirme ve saklama olmak üzere 3 faaliyetten oluşan bir sistemdir. Üretim kontrolü menü planlaması, standart birimlerin oluşturulması, standart reçetelerin kullanılması ve standart porsiyonların hazırlanması ile ilgili 4 esas üzerinden belirlenmektedir (Girgin, 2015: 144-147). Son olarak **satış kontrolü** ile ilgili gerekli yöntemler ele alınarak süreç tamamlanır. Böylece bu kontrol sistemi ile yiyecek ve içeceklerin güvenliğini koruyabilecek, kârlılık ve başarıyı da olumlu yönde etkileyebilecek verimli bir maliyet kontrol sistemi uygulanmış olacaktır (Işık ve Yılmaz, 2016: 64-65).

Yiyecek-içecek işletmelerinin, yoğun rekabet ortamında kâr sağlayabilmek adına, riskleri ve belirsizlikleri göz önünde bulundurarak işletmenin yapısına uygun maliyet kontrol yöntemini belirlemeleri gerekmektedir (Saatçi, 2015:220). Etkili bir kontrol sistemi sağlıklı olarak belirlenmiş çağdaş politikaları ve işlevsel yöntemlere dayandırılmalıdır (Aktaş, 2011: 134). Konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek maliyetleriyle ilgili gelişmeleri takip edebilmek, maliyetlerin hangi yönde geliştiğini ve maliyetlerin önceden planlanan veya uygun görülebilecek aralıklarda gerçekleşip gerçekleşmediğini belirleyebilmek için maliyet kontrol yöntemlerine ihtiyaç vardır. Maliyet kontrol yöntemleri yardımıyla işletmeye ait maliyet bilgileri yorumlanabilir, yönetimlerde bu bilgiler ışığında aksaklıkları tespit ederek gerekli tedbirleri alma yoluna gidebilmektedirler (Yılmaz, 2010:147). Maliyet kontrol yöntemleri farklı kaynaklarda farklı isimler de ifade edilse de en yaygın olarak bilinenleri 4 ana başlık (Basit, Ayrıntılı, Standart ve Potansiyel Maliyet Yöntemi) altında incelemek mümkündür (Yılmaz, 2010:147; Aktaş, 2011: 322). Çizelge'1 de bu maliyet yöntemleri ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Çizelge 1. Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü Yöntemleri

Maliyet Kontrol Yöntemleri	Açıklaması	Varsayımı/Temeli
Basit Maliyet Kontrol Yöntemi	Aylık Basit Maliyet Kontrol Yöntemi Maliyetlerin satışlara olan oranına dayanmaktadır. Yüzde kontrol yöntemi olarak da adlandırılmaktadır.	Aylık yiyecek malzeme maliyetinin belirlenmesi için ay sonu depo sayımları yapıldıktan sonra depo mevcutlarının parasal değerleri işletmenin kullandığı stok değerlendirme yöntemlerine göre hesaplanır.
	Günlük Basit Maliyet Kontrol Yöntemi Bu yöntem ile amaçlanan, maliyetlerin günlük tespit edilmesi ve maliyetlerin günlük olarak karşılaştırılması imkandır.	Bu yöntemde o gün satın alınan malların, o gün tüketildiği varsayımı esastır. Ancak işletmenin aynı gün satın aldığı malların tamamını tüketmesi gerçekçi değildir.
Ayrıntılı Maliyet Kontrol Yöntemi	Harris, Kerr and Forster Yöntemi Bu yöntem, işletmede satılan yemeklerin maliyetlerinin hangi yiyecek gruplarından oluştuklarını belirlemektedir.	Yiyecekler gruplara ayrılmakta ve günlük maliyetin yanında ay içerisinde alınacak bir ara toplamla istenilen gün kadar maliyetlerin de görülmesine imkan tanınmaktadır.
	Horwarth and Horwarth Yöntemi Bu yöntemde maliyetlerle birlikte, her bir yiyecek ve içecek grubunun satış oranının bulunması sağlanmaktadır. Bu yöntemde de yiyecek grupları kullanılmaktadır.	Bu yöntem yiyecek ve içecek maliyetleri ile birlikte satış kalemlerinin ve stokların da takip edilmesi üzerine temellenmektedir.
Standart Maliyet Kontrol Yöntemi	Bu yöntemde bir işletmenin, gerçekleşen yiyecek maliyetinin o işletmenin belirlemiş olduğu standartlarla karşılaştırılarak gerçekleşen durum ile standartlar arasındaki farkların belirlenmesinde kullanılmaktadır.	Bu sistemin temelinde, gerçekleşen durum ile belirlenen standartlar arasındaki sapmaların günlük standart maliyet raporu yardımı ile takip edilmesi yer almaktadır.
Potansiyel Maliyet Kontrol Yöntemi	Ön maliyet ya da ön kontrol olarak bilinen bu yöntem, gelecekte olması gereken maliyetlerin tahmini olarak belirlenerek beklenen kârın elde edilmesi için gerekli olan satış fiyatlarının belirlenmesine dair tüm faaliyetleri kapsamaktadır.	Bu yöntemin temelinde yiyecek- içecek maliyetlerinin tahminlenmesi yatmaktadır. Bunun için önceki dönem verilerinden ve satış istatistikleri kullanılarak işletmenin potansiyel satış tutarı üzerinden maliyet kontrolü yapılmaktadır.

Kaynak: Uçma Uysal, 2015: 57.

Literatür taraması sonucunda, yiyecek ve içecek maliyet kontrolü üzerine yapılan önceki ilgili gerçekleştirilen bazı araştırmalar ve bu araştırmalara ait temel bulgular Çizelge 2'de yer almaktadır. Ayrıca otel işletmelerinde bilgi teknolojilerinin etkilerini veya ilişkisini inceleyen bazı araştırmalar (*) ve bu araştırmalara ait temel bulgular da Çizelge 2'de yer almıştır.

Çizelge 2. Yiyecek ve İçecek Maliyet Kontrolü ve Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Üzerine Araştırma Yapılan Bazı Çalışmalar

Yazar (lar) ve Yıl	Çalışmaların Bazı Sonuçları
Bertan (2006)*	Türkiye'deki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapmış olduğu araştırmada; bilgi teknolojilerinin, yöneticilerin etkinliğini de olumlu yönde etkilediğini ifade etmiştir. Ayrıca yenilik ve etkinlik arasında bir ilişkinin olduğu, yenilik arttıkça etkinliğinde arttığı ortaya konulmuştur.
Çetinkaya (2007)*	Türkiye'deki 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapmış olduğu araştırmada; bilgi teknolojileri uygulamalarının otel işletmelerinde işgörenlerin ve yöneticilerin işlerini yapmasını kolaylaştırdığı sonucuna ulaşmıştır. Diğer bir bulgu ise işletme performansı ile bilgi teknolojilerinin kullanımı arasında doğrudan bir ilişki olmadığı sonucudur.
Bertan (2008)*	Türkiye'de bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapmış olduğu araştırmada; otel işletmelerinde bilişim teknolojilerinin kullanım alanlarını açıklayan 18 ifadeyi içeren 3 faktörlü bir yapı belirlenmiştir. Bu yapı, önbüro-arka ofis, müşteri ilişkileri uygulamaları, restoran-banket yönetim sistemleri şeklinde sıralanmıştır.
Çiftçi ve Köroğlu (2008)	Marmaris'in tüm köy ve beldelerinde bulunan otel işletmelerinde yapmış oldukları araştırmada; yıldız sayısı yüksek olan otel işletmelerinin yiyecek-içecek maliyet kontrol yöntemini daha ayrıntılı ve daha profesyonel bir şekilde uyguladığını, küçük otel işletmelerinin ise maliyet kontrolünü daha basit biçimde yürüttüklerini ve bunun için ayrı bir yiyecek-içecek bölümü oluşturmadıklarını tespit etmişlerdir.
Çam (2009)	Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde yapmış olduğu araştırmada; yiyecek-içecek maliyet kontrolünün ve standardizasyonun diğer bölüm maliyetlerinden daha önemli olduğunu ve konaklama işletmelerinin tamamına yakınının bilgisayar sistemi kullanarak maliyetlerini kontrol ettikleri sonuçlarına ulaşmıştır.
Erdiç (2009)	Akdeniz Bölgesi'ndeki 5 yıldızlı bir otel işletmesinde yapmış olduğu araştırmada; işletmenin her şey dâhil satışları için basit maliyet kontrolü sistemini, yarım pansiyon satışlar için Harris, Kerr ve Forster maliyet kontrol sistemini kullandığını ayrıca işletmede standart bir menü olmadığından dolayı standart maliyet kontrol yöntemini kullanmadıklarını belirlemiştir.
Işkın (2010)*	Antalya'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapmış olduğu araştırmada; bilgi teknolojileri kullanımının yöneticileri olumlu etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Yöneticilerin bilgi teknolojileri sayesinde planlama, kontrol, koordinasyon, örgütlenme gibi fonksiyonlarını daha etkili bir şekilde uygulayabildikleri sonuçlarına ulaşılmıştır.
Çakır (2011)*	İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapmış olduğu araştırmada; işletmelerde çalışan personelin bilgi teknolojilerinden elde ettiği performansın, teknoloji özelliklerinden, görev özelliklerinden ve sosyal normlardan etkilendiğini gözlemlemiştir.
Köroğlu, Biçici ve Sezer (2011)	Marmaris'teki otel işletmelerinde yapmış oldukları araştırmada; otellerin yıldız sayısının artışına paralel olarak; uyguladıkları yiyecek-içecek ve işçilik maliyet kontrol yöntemlerinin farklılık gösterdiğini belirlemiştir.
Calayoğlu (2011)*	İstanbul'daki 5 yıldızlı oteller üzerinde yapmış olduğu araştırmada; bölüm yöneticilerinin, bilgi teknolojileri aracılığıyla en çok karar verme verimliliği başlığındaki soruları desteklemiş olduklarını belirlemiştir. Ayrıca çalışmada maliyet kontrol bölümünün olmasının işletmede yönetsel etkinliği artırdığı belirtilmiştir.
Dönmez vd. (2011)	Antalya'da faaliyette bulunan 5 yıldızlı otel ve 1. sınıf tatil köyünde yaptıkları çalışmada; işletmelerin büyük bir çoğunluğunun yiyecek maliyetlerinin kontrolünde aylık basit maliyet kontrol yöntemini, içecek maliyetlerinin kontrolünde ise standart maliyet kontrol sistemini kullandıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Akın ve Akın (2013)	Gaziantep'te bulunan turizm işletme belgeli yiyecek-içecek işletmelerinde yaptıkları çalışmada, yöneticilerin ve işletme sahiplerinin genellikle işletmelerinde ayrıntılı maliyet kontrol sistemini uyguladıkları sonucuna ulaşmışlardır.
Saydam (2013)*	Konya'daki 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bu çalışmada, otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojilerinin işletme performansını artırdığı ayrıca rekabet üstünlüğü sağladığı ve işletme performansını; stratejiler, paydaş tatmini, paydaş katkısı, süreçler ve yeterlilikler boyutları altında artırdığı sonuçlarına ulaşılmıştır.
Akbulut ve Arslan (2015)	Batı Karadeniz Bölgesi'ndeki otel işletmelerinde yaptıkları çalışmada, otel işletmelerinin yiyecek-içecek maliyet kontrolünde bağımsız bir birime sahip oldukları, daha çok basit ve ayrıntılı maliyet analizi yöntemlerini; içecek maliyet kontrol yöntemi olarak ise standart maliyet kontrol yöntemini kullandıkları tespit edilmiştir.
Işık ve Yılmaz (2016)	Çanakkale'deki 4 yıldızlı bir otel işletmesinde yaptıkları çalışmada, işletmenin basit aylık maliyet kontrol yöntemini kullandığını ayrıca yiyecek-içecek maliyetlerinin yüksek sonuçlarına ulaşılmıştır.
Akyürek ve Kızılcık (2018)	Trabzon'da faaliyet gösteren restoran işletmelerinde yapmış oldukları çalışmada, maliyet kontrolünün genel anlamda işletme yöneticileri tarafından aylık periyotta yapıldığını ve en fazla pazarlık usulü satın alma yönteminin kullanıldığını tespit etmişlerdir.
Demirkol (2018)	Şanlıurfa'da faaliyet gösteren otel ve konukevi işletmelerinde yapılan çalışmada, maliyet kontrolü algısının yüksek düzeyde olduğu ve demografik faktörlerden medeni durum, yaş, faaliyet türü, eğitim düzeyi ve muhasebe eğitimi almış olmaları bağlamında yiyecek-içecek bölümünün maliyet kontrol düzeyinin farklılık göstermediği ve aralarında bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır.

* *Bilgi teknolojileri ile ilgili araştırmalar*

Turizm endüstrisinde yer alan otel işletmeleri, müşterilerine konaklama imkanı sağlamanın yanı sıra, yiyecek-içecek hizmetleri de sunarlar (Yılmaz, 2010: 16). Müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde sunulan yiyecek-içecek hizmetleri bir yandan müşteri tatmini sağlarken, bir yandan da tekrar ziyaret etme düşüncelerini de güçlendirmektedir (Benli ve Akdağ, 2017: 153). Günümüzde müşteri beklentileriyle birlikte yiyecek-içecek işletmelerinde rekabet artmış ve mevcut aktif yapı değişmiştir. Örneğin 5 yıldızlı otel restoranlarıyla, onunla kategori de olmayan bağımsız birinci ve ikinci sınıf restoranlar birbirleriyle rekabet içerisine girebilmektedirler. Bu rekabette bir adım öne geçmenin yollarından biri de yiyecek-içecek işletmelerinin gerçekleştirmeyi planladığı faaliyetlerinde bilgisayar ve internetin yani bilgi teknolojilerinin kullanımına yer vermektir (Denizer, 1998: 94'den aktaran Öztürk, 2006: 72).

Bilgi teknolojileri turizm endüstrisinde öncelikle kayıt tutma ve verilerin kolay işlenmesi için araç olarak kullanılırken son yıllarda işletmeler için önemli bir stratejik araca dönüşmüştür. Turizm işletmelerinde bilgi teknolojileri, yönetim stratejilerinin belirlenmesi ve etkin kullanmasında önemli yer tutar. Turizm ürünlerinin ve hizmetlerinin bilgi açısından zenginliği göz önünde bulundurulursa bir turizm işletmesinin en önemli

işlevleri arasında bilgi yönetimi düşünülebilir (Genç, 2014: 229). Teknolojik alanlarda meydana gelen değişiklikler bütün sektörleri etkilediği gibi turizm sektörünü de etkilemektedir. Otellerin ön büro, muhasebe, yiyecek-içecek, insan kaynakları satış-pazarlama, teknik servis, kat hizmetleri ve güvenlik bölümlerinde yoğun bir şekilde bilgi teknolojileri uygulanmaktadır (Akgül, 2008: 39). Bu bölümde de üst yönetim, işlerin planlanması ve kontrolü için, orta ve alt düzeylerden gelen bilgileri kullanarak bilişim sistemleri sayesinde stratejik kararlar almaktadır (Akgül, 2008: 41).

Günümüzde bilgisayarlı sistemlerin sunduğu kolay kullanım imkanları yiyecek-içecek işletmelerinde de otomasyon sistemlerinin kullanılmasını yaygınlaştırmıştır (Şimşek, 2010: 299). Yiyecek-içecek işletmelerinde otomasyon sistemlerinin sağladığı en büyük fayda bu işletmeler için hesap kontrol imkanı ve güvenilirliği arttırmasıdır. Bu da ilgili bölüm yöneticilerinin çabuk karar vermesinde etkin rol oynamaktadır (Şimşek, 2010: 310).

Çizelge 3. Yiyecek-İçecek (Restoran) İşletmelerinde Otomasyon Kullanım Alanları ve Amacı

Uygulama Alanı	Amacı
1. Yönetim Hizmetleri	1. Stratejik karar verme 2. Menü planlama ve analizi 3. Bütçeleme
2. Müşteri Hizmetleri	1. Satış tahmin ve analiz 2. İşgören verimi 3. Satış ve sipariş kontrol 4. Servis ve menü düzenleme
3. Üretim Hizmetleri	1. Satın ve teslim alma kontrolü 2. Depodan çıkarma 3. Üretim kontrolü 4. Stok kontrolü 5. Raporlama 6. Muhasebe işlemleri

Kaynak: Rızaoğlu ve Hançer, 2005: 260.

Otel işletmelerinde, yiyecek-içecek bölümünde kullanılan bilgi teknolojileri şu olanakları sağlamaktadır (Öğüt ve diğerleri, 2003: 203).

- Yönetime daha hızlı ve doğru bir bilgi akışı sağlar.
- Maliyetlerin ve bu maliyetlere bağlı olarak gelirlerin kontrolünü sağlayarak, günlük satışları ve raporları anında görebilme imkânı sunar.
- İleriye dönük planlamaların yapılmasını sağlar.
- Üretim süreçlerinin düzenlenmesini ve işletmede çalışan personelin planlanmasını sağlar.
- Nakit girişlerini ve stoktaki mallarla ilgili kontrol ve denetim işlemlerini

kolay ve hızlı bir şekilde yapabilmeyi sağlar.

- Maliyet analizi, fatura takibi, stok kart tanımları ve depolara göre gerçek stok durumunu takip edebilme imkânı sağlar.
- Yapılan satışları bölüm, zaman, personel vb. kriterleri temel olarak inceleme fırsatı sağlar.
- Günlük satışları ve raporları istenilen anda görebilmeyi sağlar.

Yiyecek-içecek (restoran) işletmelerinin özellikleri nasıl olursa olsun bu işletmelerde de bilişim ve iletişim teknolojileri, hizmet kalitesini yükseltmek ve iş süreçlerini kolaylaştırmak amacıyla kullanılmaktadır (Genç, 2014: 225). Yiyecek-içecek işletmelerinde otomasyon sistemlerinin sağladığı en büyük fayda bu işletmeler için hesap kontrol imkânı ve güvenilirliğini arttırmasıdır (Şimşek, 2010: 310). Yiyecek-içecek işletmelerine menüleri hakkında bir geri bildirim sağlar. Menüdeki yemeklerden hangilerinin daha çok tercih edildiğine ilişkin bilgileri içeren satış noktası sistemleri ile menünün nasıl revize edilebileceğine karar verilebilir (Genç, 2014: 226). Menü planlaması yapılırken bilgisayar yardımı ile bölüme ait bütçeye, arzu edilen yiyeceklerin özelliklerine ve besin standartlarına dikkat edilerek doğru menüler elde edilebilir. Böylece geleceğe ait planlamalar gerçekleştirilirken para, zaman ve emek gibi konulardan tasarruflar sağlanabilmektedir (Aktaş, 2011: 85). Sipariş edilen yiyeceklerin sahip olunan envanterin ve tedarikçilerin takip edilmesini sağlar (Genç, 2014:226). Yiyecek-içecek işletmelerinde sunulan yiyeceklerin de detaylı tarifleri ve menüler elektronik ortamda kaydedilir, elektronik sistemler ile menüdeki tariflerin içeriklerinde yapılan değişimleri miktarları ve fiyatları hesaplanabilir. Menü ve tarif kontrolüne dayanan hesaplamalara göre menüdeki seçeneklerin ücretlendirilmesi yapılır (Genç, 2014: 226). Ayrıca yemek tariflerinin detaylarını belki yüzlerce çeşit yemek ve kokteylin içerdiği malzemelerle fiyat listesinde tutabilir. Burada sağlanan en büyük fayda stok detaylarının hesaplanıp tutulması ve fiyat artışlarının mukayeselerinin yapılabilmesi sayesinde kazanılan zamandır. (Şimşek, 2010: 310). Komple bir otomasyon sistemi satışlar hakkında güvenilir bilgiler vermenin yanında gelecekle ilgili tahminler içinde yardımcı olacaktır (Şimşek, 2010: 310).

Yiyecek-içecek işletmelerinde maliyet takibi konusunda yöneticilere yardımcı olan maliyet kontrol sistemi, satın alma işleminden başlayarak gelirlerin kontrolüne kadar uzanan bir üretim süreci içerisinde gerçekleşmektedir. Bu süreçte maliyet kaybı yaşanmaması için birtakım tedbirlerin alınması ve etkili bir yiyecek-içecek maliyet kontrolü uygulanması, maliyet kontrolünün verimliliğini önemli ölçüde arttıracaktır (Saatçi, 2015: 229).

3. YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı, Trabzon ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek maliyet kontrolünde yöneticilerin karar alırken bilgi teknolojilerinin kullanım düzeylerinin rolünü araştırmaktır. Ayrıca çalışma kapsamında otel işletmelerinde ayrı bir maliyet kontrolü bölümünün olup olmadığına, kullanılan yiyecek-içecek maliyet kontrol yöntemine ve otomasyon programlarına (bilgi teknolojilerini) hangisi veya hangileri olduğuna, hangi aralıklarla maliyet kontrollerinin yapıldığına, kullanılan bilgi teknolojilerinin otelin hangi bölümüyle daha entegre bir şekilde çalıştığına ve maliyetlere nasıl bir etkisinin olduğuna yanıt aranmaktadır.

Çalışmanın amacından hareketle; araştırma 04.12.2018 - 11.01.2019 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmanın evrenini, Trabzon ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümleri oluşturmuştur. Ancak zaman ve kısıtlılıklar sebebiyle çalışmada örneklemeye gidilmiştir. Bu evrenden hareketle olasılığa dayalı olmayan amaçlı örneklem yöntemiyle çalışmanın örnekleme belirlenmiştir. Bu yöntemde araştırmacı, önceki bilgi deneyim ve gözlemlerinden hareketle araştırmanın amacına uygun olarak ilgili evrenin özelliklerini belirledikten sonra evrenin özelliklerine sahip bireyleri, örnekleme dahil etmeye çalışır (Ural ve Kılıç, 2013: 43). Kısacası araştırmacının, araştırmanın amacına uygun belli özelliklere sahip kişileri örneklem aldığı bir örnekleme yöntemidir (Balci, 2005: 90). Trabzon ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümleri araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Bulguların kalitesi açısından örnekleme, otel işletmeleri arasında bilgi teknolojilerini kullanımının daha etkin ve yoğun olacağı varsayılan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmuştur. Bu yüzden 1, 2 ve 3 yıldızlı otel işletmeleri araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 01.11.2018 tarihine ait sisteminde kayıtlı olan turizm işletme belgeli tesisler internet sitesinden alınarak Trabzon ili listelenmiştir. Trabzon ilinde faaliyet gösteren 13 adet 4 yıldızlı ve 2 adet 5 yıldızlı otel işletmesine görüşme (mülakat) çalışması yapılması hedeflenmiştir.

Araştırma verileri nitel bir araştırma tekniği olan, Tam Yapılandırılmış Görüşme Yöntemi kullanılarak elde edilmiştir. Bu teknikte araştırmacı, sormayı planladığı soruları ve soruların sıralamasını önceden belirleyerek görüşme protokolünü hazırlar (Merriam, 2013: 87). Görüşme Yönteminin güçlü yönleri, verilerin yüz yüze toplanması nedeniyle geçerliliğinin artmasıdır. Görüşme yapan kişi sadece verilen cevaplardan değil cevaplayıcının ani tepki ve ifadelerinde kaydetme şansına sahip olmakta ve araştırmacı derinlemesine ve tam bilgi elde etme imkanı bulmaktadır (Saruhan ve Yıldız, 2013: 444).

Yapılan görüşmeler 5 ile 14 dakikalık süreler arasında gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerden elde edilen veriler ve ilgili doküman incelemeleri betimsel olarak analiz edilmiştir. Görüşülen ya da gözlemlenen bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak için doğrudan alıntılara sıkça yer verilen bir yöntemdir (Saruhan ve Yıldız, 2013: 445). Bu analizde amaç elde edilen bulguların düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde okuyucuya sunulmasıdır. Elde edilen veriler sistemli bir şekilde belirtilmekte ve açıklanmakta, yorumlanmakta, değişkenler arası ilişkiler irdelenmekte ve bazı sonuçlar elde edilmektedir. Görüşülen kişilere yapılan atıflarda, katılımcıların bazılarının talepleri doğrultusunda isim kullanmamak adına kodlamalardan yararlanılmıştır. Bu bağlamda görüşülen işletmelere ait yöneticiler K₁'den K₁₅'e kadar kodlanmıştır. Veri toplama aracı olarak, konuyla ilgili akademik çalışmalar incelenerek, araştırmada kullanılacak sorular oluşturulmuş, Türkçe olarak tek dilde görüşme formu hazırlanmıştır. Sağlıklı bilgiler alabilmek için soru sayısının sınırlı tutulmasına gayret gösterilmiştir. Görüşme formunda cevap aranan sorular, Çiftçi ve Köroğlu (2008), Calayoğlu, (2011), Akbulut ve Arslan, (2015) kaynaklarından yararlanılarak, literatür çerçevesinde hazırlanmıştır. Yiyecek maliyet kontrolü hakkında karar verici veya uygulayıcı olan yöneticilere görüşme formunda yer alan sorular yöneltilmiştir. Soruların içeriği yapılan işlemlerin bilgi teknolojilerinden faydalanıp faydalanmadığı doğrultusunda olduğundan yiyecek maliyet kontrolü hakkında karar verici veya uygulayıcı olan yöneticilere (otel müdürü, yiyecek-içecek müdürü, yiyecek-içecek müdür yardımcısı, maliyet kontrol sorumlusu, satın alma müdürü ve muhasebe müdürü) konu ile ilgili görüşme soruları yöneltilmiştir. Her otel işletmesinde yiyecek-içecek maliyet kontrolü ile bilgi sahibi olan yalnızca bir yönetici ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Verilerin analizi; araştırmada elde edilen verilerin düzenlenmesi, analize uygun hale getirilmesi, istatistiksel veya içeriksel analizlerin uygulanması ve sonuçların yorumlanmasıdır (Kurtuluş, 2010: 15). Bu araştırmanın verilerinin çözümlenmesinde ve analizinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences, versiyon 25) istatistik programından faydalanılmıştır. Değişkenlerine ilişkin veriler, frekans ve yüzde değerleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR

Bu bölümde araştırma kapsamında uygulanan görüşme sorularından edilen bulgulara yer verilmiştir. Araştırmada, öncelikle katılımcılara ve araştırma alanına ilişkin bulgular, frekans ve yüzde değerler şeklinde çizelgeler halinde hazırlanıp bu çizelgeler yorumlanmıştır. Ankete katılanların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular Çizelge 4'te gösterilmektedir.

Çizelge 4. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler	Sayı	Yüzde
İşletmedeki Pozisyonu		
Yiyecek-İçecek Müdürü	6	40
Muhasebe Müdürü	5	33,3
Yiyecek- İçecek Müdür Yardımcısı	2	13,3
Satın Alma Müdürü	1	6,7
Otel Müdürü	1	6,7
Toplam	15	100
Eğitim Durumu		
Lisans	12	80
Ön Lisans	2	13,3
Lise	1	6,7
Toplam	15	100
Eğitim Alanı		
Turizm	8	53,3
İşletme	3	20
Diğer	3	20
İktisat	1	6,7
Toplam	15	100

Araştırmaya katılanların çalışmış oldukları işletmedeki pozisyonlarına göre dağılımına bakıldığında, katılımcıların % 40'ının (6 yönetici) yiyecek-içecek müdürü, % 33,3'ünün (5 yönetici) muhasebe müdürü, % 13,3'ünün (2 yönetici) yiyecek-içecek müdür yardımcısı, % 6'sının (1 yönetici) satın alma müdürü, % 6'sının (1 yönetici) da otel müdürü olduğu görülmektedir. Eğitim durumlarına bakıldığında, % 80'inin (12 yönetici) lisans mezunu, % 13,3'ünün (2 yönetici) önlisans, % 6,7'sinin (1 yönetici) lise mezunu olduğu anlaşılmıştır. Eğitim alanlarının dağılımına bakıldığında, katılımcıların % 53,3'ü (8 yönetici) turizm eğitimi, % 3'ü (3 yönetici) işletme eğitimi, % 6,7'si (1 yönetici) iktisat eğitimi, % 20'si (3 yönetici) diğer alanlarda eğitim aldıklarını belirtmişlerdir.

Çizelge 5. Otel İşletmelerinin Maliyet Kontrolleri Hakkındaki Bulgular

Muhasebe işlemleri nerede yürütülmektedir?	Sayı	Yüzde
Tamamen işletme bünyesinde	10	66,7
Kısmen işletme kısmen muhasebe bürosunda	4	26,7
Tamamen işletme bünyesinde (merkez ofiste)	1	6,6
Toplam	15	100
Maliyet Kontrol (Cost Control) Bölümü var mı?	Sayı	Yüzde
Evet	9	60
Hayır	6	40
Toplam	15	100
İşletme bünyesinde maliyet kontrolü (Cost Control) için bilgi teknolojileri kullanılıyor mu?	Sayı	Yüzde
Evet	12	80
Hayır	3	20
Toplam	15	100
İşletmede maliyet kontrolü için kullanılan bilgi teknolojileri uygulamalarından (programlardan) hangileri vardır?	Sayı	Yüzde
Materials Control Programı	5	33,3
Elektra Programı	5	33,3
Herhangi bir program kullanılmıyoruz	3	20
Modhotel	1	6,7
Amora	1	6,7
Toplam	15	100
Kullanıcı sertifikaları var mı?	Sayı	Yüzde
Evet	9	60
Hayır	6	40
Toplam	15	100

Çizelge 5 incelendiğinde muhasebe işlemlerinin % 66,7'sinin (10 yönetici) tamamen işletme bünyesinde, % 26,7'sinin (4 yönetici) kısmen işletme kısmen muhasebe bürosunda, % 6,6'sının (1 yönetici) tamamen işletme bünyesinde (merkez ofiste) yürütüldüğü anlaşılmıştır. Araştırmaya katılan yöneticiler, işletmelerin maliyet kontrollerini yaparken % 80'i (12 yönetici) genellikle bilgi teknolojilerini kullandıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca yöneticilerin çalışmakta oldukları işletmelerde maliyet kontrolü (cost control) ile ilgili % 60'ı (9 yönetici) ayrı bir bölüm olduğunu, % 40'ı (6 yönetici) de ayrı bir bölüm olmadığını belirtmişlerdir. İşletmede maliyet kontrolü için kullanılan bilgi teknolojileriyle ilgili % 33,3'ü (5 kişi) Materials Control Programı % 33,3'ü

(5 yönetici) Elektra Programı, % 6,7'si (1 yönetici) Modhotel Programını, % 6,7'si (1 yönetici) Amora Programını kullandıklarını ve % 20'si (3 yönetici) herhangi bir program kullanılmadıkları belirtmişlerdir. Bu programları kullananların % 60'ının (9 kişi) kullanıcı sertifikalarına sahip olduğu, % 40'ının (6 kişi) ise kullanıcı sertifikalarına sahip olmadığı araştırmaya katılan yöneticilerin vermiş oldukları cevaplardan anlaşılmaktadır.

Çizelge 6. Otel İşletmelerinde Uygulanan Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Yöntemlerine Ait Bulgular

İşletmede hangi yiyecek ve içecek maliyet kontrol yöntemi kullanılmaktadır?	Sayı	Yüzde
Ayrıntılı Maliyet Kontrol Yöntemi	9	60
Basit Maliyet Kontrol Yöntemi	5	33,3
Standart Maliyet Kontrol Yöntemi	1	6,7
Toplam	15	100
İşletmede yiyecek- içecek maliyet analizleri hangi aralıklarla yapılmaktadır?	Sayı	Yüzde
Haftalık	2	13,3
Aylık	13	86,7
Toplam	15	100

Çizelge 6 incelendiğinde yöneticiler, hem yiyecek hem de içecek maliyetlerini kontrol etmek için otel işletmelerinin % 60'ının ayrıntılı maliyet kontrol yöntemini, % 33,3'ünün Basit Maliyet Kontrol Yöntemini ve % 6,7'si ise Standart Maliyet Kontrol Yöntemini uygulamakta olduğunu belirtmişlerdir. Yiyecek-içecek maliyet analizlerini otel işletmelerinin % 86'sı (13 otel) aylık ve % 13,3'ü (2 otel) haftalık olarak yapmaktadır. Yani Trabzon'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin genellikle aylık periyotlarla yiyecek-içecek maliyetlerini kontrol etmekte oldukları sonucuna varılabilir. Akbulut ve Arslan (2015), Köroğlu, Biççi, Sezer (2011), Çiftçi ve Köroğlu (2008)'nin otel işletmeleri örneğinde yapmış oldukları çalışmaların sonuçlarının bu çalışma sonuçları ile benzerlik gösterdiği görülmüştür.

Çizelge 7. İşletmenizde Menü Planlamasına Karar Verirken Bilgi Teknolojilerinden Yararlanırmısınız? Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımları

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Evet	9	60
Hayır	6	40
Toplam	15	100

Görüşülen otel yöneticilerinden K4, K6, K7, K8, K9, K10, K12, K14, K15, işletmelerinde, menü planlamasına karar verirken bilgi teknolojilerinden yararlandıklarını ifade etmişlerdir. Görüşme yapılan yöneticilerden bazılarının bu soru ile ilgili görüşleri şu şekildedir:

K4: Güncel verileri kontrol ederek maliyet analizlerini yaptığını ve menü planlamasına dahil olacak tüm yiyecek-İçeceklerin maliyetlerini bilgi teknolojileri yardımıyla ortaya çıkararak menü planlamasını yaptıklarını ifade etmiştir.

K6: Menü planlaması yapmak için bilgisayardan internet üzerinden piyasa araştırması ve otel otomasyon sisteminden de maliyetleri hesaplayabildiklerini ifade etmiştir.

K14: *"Tabi ki kullanıyorum, kullanmak zorundayız. Oluşturacağımız menünün gramajlarını mutfaktan alıp sisteme işlediğim de bana o planlama içerisindeki ürünlerin yiyeceğin ortalama fiyatlar üzerinden maliyetlerini çıkarıyor. Yani manuel (elimle) hesapladığımız bir reçetemiz yok her şey sistem üzerinde kayıt altında yer alıyor. Mutfaktan aldığım gramajları sisteme işleyerek, bu sistemin bana verdiği maliyetler üzerinden satış rakamlarını hesaplıyoruz ve menü planlamamızı işletmemizde bu şekilde gerçekleştiriyorum"* şeklinde ifade etmiştir.

Görüşülen otel yöneticilerinden K1, K2, K3, K5, K11, K13, işletmelerinde menü planlamasına karar verirken bilgi teknolojilerinden yararlanmadıklarını belirtmişlerdir. Görüşme yapılan yöneticilerden bazılarının bu soru ile ilgili görüşleri şu şekildedir;

K11: *"Hayır yararlanmıyoruz. Biz daha çok talebe göre menü planlaması yapıyoruz. İşletmemizde müşterilerin taleplerini daha çok dikkate alıyoruz"* şeklinde ifade etmiştir.

K13: *"Hayır. Menü planlamasını müşterilerin isteklerinin göz önünde tutarak yapıyorum"* şeklinde ifade etmiştir.

Cam, (2009) yapmış olduğu çalışmada; işletmelerin hepsinin menü planlarken müşteri istek ve görüşlerini göz önünde bulundurduklarını ifade ettiklerini ve menü planlamasının maliyetleri kontrol etmede çok önemli bir kriter olduğunu belirtmiştir. Bu sonuç, çalışmanın sonuçlarıyla benzerlik göstermemektedir.

Çizelge 8. İşletmenizin İhtiyacı Olan Malzemelerin Satın Alınmasına Karar Verirken Bilgi Teknolojilerinden Yararlanırsınız? Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımları

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Evet	9	60
Hayır	6	40
Toplam	15	100

Görüşülen otel yöneticilerinden K2, K3, K4, K7, K8, K11, K12, K14, K15, işletmelerinde, ihtiyacı olan malzemelerin satın alınmasına karar verirken bilgi teknolojilerinden yararlandıklarını belirtmişlerdir. Görüşme yapılan yöneticilerden bazılarının bu soru ile ilgili görüşleri şu şekildedir:

K2: “İşletmeye ait otomasyon programından yararlanıyoruz ve internet aracılığı ile malzeme alımı gerçekleştiriyoruz.”

K12: “Satın alacağımız ürünün fiyat-fayda dengesinin detaylı olarak incelenmesi ve analiz edilmesinde bu sistemleri kullanarak alım gerçekleştiriyoruz” şeklinde ifade etmiştir.

K14: “Sistem üzerinden en azında daha önce nereden ürün satın aldığımı ve internet üzerinden de ürünlerin karşılaştırmasını yapabiliyorum. Daha sonra fiyat tekliflerini alıyorum ve hangisi daha kaliteliyse, hangisi hitap ettiğimiz müşteri açısından daha uygunsa onun kararını verip, seçiyoruz ve satın alma işlemini gerçekleştiriyoruz” şeklinde ifade etmiştir.

Görüşülen otel yöneticilerinden K1, K5, K6, K9, K10, K13, işletmelerinde ihtiyacı olan malzemelerin satın alınmasına karar verirken bilgi teknolojilerinden yararlanmadıklarını belirtmişlerdir. Görüşme yapılan yöneticilerden bazılarının bu soru ile ilgili görüşleri şu şekildedir:

K6: “Hayır. Satın alma işlerini gerçekleştirirken herhangi bir program kullanmıyoruz. Talebe göre alım yapıyoruz” şeklinde ifade etmiştir.

K9: “Hayır. Talebe göre alım gerçekleştiriyoruz” şeklinde belirtmiştir.

Çizelge 9. İşletmenizde Üretilen Ürün ve Sunulacak Hizmetlerin Kararlarını Verirken Bilgi Teknolojilerinden Yararlanıyor musunuz? Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımları

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Evet	9	60
Hayır	6	40
Toplam	15	100

Görüşülen otel yöneticilerinden K2, K4, K7, K8, K9, K11, K12, K14, K15, işletmelerinde üretilen ürün ve sunulacak hizmetlerin kararlarını verirken bilgi teknolojilerinden yararlandıklarını belirtmişlerdir. Görüşme yapılan yöneticilerden bazılarının bu soru ile ilgili görüşleri şu şekildedir:

K4: “Evet. Güncel verileri kontrol ederek yeni bir ürünün veya sunulacak bir hizmetin maliyet analizlerini yaparken kullanıyorum” şeklinde ifade etmiştir.

K12: “Evet. Detaylı araştırmalar yaparak standartlarımızdan ödün vermeyecek şekilde yararlanıyorum” şeklinde ifade etmiştir.

K14: “Evet. Bir ürün sunarken, yeni bir ürün ortaya koyarken öncelikli olarak standart reçeteleri sisteme kaydediyoruz. İnternet üzerinden araştırmalarını yapıyoruz. Ayrıca ürün yeniyse resimlerini çekip otelde uygun yerlere asıyoruz. O anda menüde yeni bir ürüne ihtiyacım varsa sistemde o ürüne yeni bir sayfa açıyoruz ve onu sisteme tanımlıyorum. Standardını, cinsini girip maliyetini hesaplayıp, üretim için uygun veya uygun olmadığını karar veriyoruz. Çünkü işletme olarak standardı yakalamamız gerekiyor ki her müşterimize aynı standartta ürün üretip sunalım diyorum” diyerek soruyla ilgili düşüncesini belirtmiştir.

Görüşülen otel yöneticilerinden K1, K3, K5, K6, K10, K13, işletmelerinde üretilen ürün ve sunulacak hizmetlerin kararlarını verirken bilgi teknolojilerinden yararlanmadıklarını belirtmişlerdir. Görüşme yapılan yöneticilerden bazılarının bu soru ile ilgili görüşleri şu şekildedir:

K5: “Hayır. Herhangi bir şekilde işimize yaramamaktadır, kullanmıyoruz” şeklinde ifade etmiştir.

K10: “Hayır. Müşterilerin istekleri göz önünde tutularak, sunulacak ürün veya hizmetlerin kararlarını veriyoruz” şeklinde ifade etmiştir.

K13: “Hayır. Müşterilerin taleplerini dikkate alıyoruz” şeklinde ifade etmiştir.

Çizelge 10. İşletmenizde Satılması Planlanan Ürün ve Hizmetlerin Fiyatlandırmasına Karar Verirken Bilgi Teknolojilerinden Yararlanıyor musunuz? Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımları

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Evet	10	66,7
Hayır	5	33,3
Toplam	15	100

Görüşülen otel yöneticilerinden K2, K3, K4, K6, K7, K8, K9, K11, K14, K15, işletmelerinde satılması planlanan ürün ve hizmetlerin fiyatlandırmasına karar verirken bilgi teknolojilerinden yararlandıklarını belirtmişlerdir. Görüşme yapılan yöneticilerden bazılarının bu soru ile ilgili görüşleri şu şekildedir:

K6: "Evet. Otomasyon programları sayesinde hem stokumu kontrol ederim hem de stokumdaki ürünlerin hangi tarihte ve hangi fiyatlardan alındığını hizmeti ürettiğimizde ne kadara satıldığını kontrol eder, yeni ürünlerin fiyatlandırmasını da yine otomasyon sistemi yardımıyla sağlayabiliyoruz" şeklinde ifade etmiştir.

K7: "Rekabet içerisinde bulunduğumuz işletmelerin ürünlerini analiz edip, ürünlerin fiyatlarını kontrol ediyoruz" şeklinde ifade etmiştir.

K11: "Evet. Ortaya çıkarılacak ürünün maliyetinin hesaplanmasında ve işletmenin üzerine satış için koyacak olduğu kârın belirlenmesinde kullanıyoruz" şeklinde ifade etmiştir.

K14: "Fiyatlandırmayı işletmede herhangi bir yöneticinin kararına göre uygulamıyoruz. Yine standart reçeteleri kullanıyoruz. Standart reçetelerin maliyeti üzerinden, onun belli bir cost yüzdemizi bozmadan fiyatı ortaya çıkarabilmek için satış sisteminin vermiş olduğu fiyatlar üzerinden gidiyoruz. Satılabilir fiyatı ortaya çıkarabilmek için işletmede kullandığımız otomasyon sisteminden bu şekilde yararlanmaktayız" biçiminde ifade etmiştir.

Görüşülen otel yöneticilerinden K1, K5, K10, K12, K13, işletmelerinde satılması planlanan ürün ve hizmetlerin fiyatlandırmasına karar verirken bilgi teknolojilerinden yararlanmadıklarını belirtmişlerdir.

Çizelge 11. İşletmenizde Yiyecek-İçecek Stok Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Yararlanıyor musunuz? Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımları

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Evet	11	73,3
Hayır	4	26,7
Toplam	15	100

Görüşülen otel yöneticilerinden K1, K2, K4, K6, K7, K8, K9, K11, K12, K14, K15, işletmelerinde yiyecek-çecek stok yönetiminde bilgi teknolojilerinden yararlandıklarını belirtmişlerdir. Görüşme yapılan yöneticilerden bazılarının bu soru ile ilgili görüşleri şu şekildedir:

K2: “Evet. MC programı ile stok kontrolü takibi yapmaktayız” şeklinde ifade etmiştir.

K6: “Evet. Restoran bölümü reçeteyi yiyecek-çecek müdürüne teslim eder. Yiyecek-çecek müdürü de muhasebeye teslim eder. Muhasebede bu işlemleri stoktan düşerek karşılaştırma yapıyoruz” şeklinde belirtmiştir.

K12: “Evet. Yararlanıyoruz. Stok kontrolündeki hataları bilgi teknolojileri sayesinde minimum seviyeye indiriyoruz” şeklinde soruyla ilgili cevabını ifade etmiştir.

K14: “Takibi işletmedeki stok kontrol sisteminden yani MC'den takip ediyoruz. Elimde hangi üründen kaç tane var, adet olarak, metre, kilo olarak ne varsa hepsi sistemde eldeki stokta belli. Ben stok takibimi oturduğum yerden sistem üzerinden kolayca yapabiliyorum” şeklinde soruyla ilgili cevabını ifade etmiştir.

Görüşülen otel yöneticilerinden K3, K5, K10, K13, işletmelerinde yiyecek-çecek stok yönetiminde bilgi teknolojilerinden yararlanmadıklarını belirtmişlerdir.

Çizelge 12. Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Sürecinde Kullanılan Bilgi Teknolojilerinin İşletme Maliyetlerinin Azalttığını Düşünüyor musunuz? Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımları

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Evet	12	80
Hayır	3	20
Toplam	15	100

Görüşülen otel yöneticilerinden K2, K3, K4, K6, K7, K8, K9, K10, K11, K12, K14, K15, işletmelerinde yiyecek-İçecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin işletme maliyetlerinin azalttığını düşündüklerini ifade etmişlerdir. Çiftçi ve Köroğlu, (2008), Akbulut ve Arslan (2015), Demirkol (2018) otel işletmelerinde yapmış oldukları çalışmalarla, bu çalışmanın sonuçları benzerlik göstermektedir. K1, K5, K13 katılımcıları, işletmelerinde yiyecek-İçecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin işletme maliyetlerini azalttığını düşünmediklerini ifade etmişlerdir.

Çizelge 13. İşletmenizde Maliyet Kontrolü Süreci İçerisinde Kullanılan Bilgi Teknolojileri Uygulamaları Sizde Yönetim Faaliyetleri Açısından En Çok Otelin Hangi Bölümüyle Birlikte Entegre Olarak Çalıştığını Düşünüyorsunuz? Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımları

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Yiyecek-İçecek Bölümü	8	53,4
Satın Alma Bölümü	2	13,3
Muhasebe Bölümü	3	20,0
Önbüro Bölümü	2	13,3
Toplam	15	100

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde; maliyet kontrolü için kullanılan bilgi teknolojilerinin otel işletmelerinin yönetsel faaliyetleri açısından genel olarak en çok yiyecek-İçecek bölümüyle % 53,4 (8 yönetici) entegre olarak çalıştığı sonucu ortaya çıkmıştır. Verilen cevaplara göre daha sonra muhasebe % 20 (3 yönetici), önbüro % 13,3 (2 yönetici) ve satın alma % 13,3 (2 yönetici) bölümlerinin otel işletmelerinin yönetsel faaliyetleri açısından entegre olduğu sonucuna ulaşılabilir.

Çizelge 14. İşletmenizde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Sürecinde Kullanılan Bilgi Teknolojilerinin Yönetici Olarak Karar Almalarını Kolaylaştırdığını Düşünüyor musunuz? Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımları

Seçenekler	Sayı	Yüzde
Evet	13	86,7
Hayır	2	13,3
Toplam	15	100

Görüşülen otel yöneticilerinden K1, K2, K3, K4, K6, K7, K8, K9, K10, K11, K12, K14, K15, işletmelerinde yiyecek-İçecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin yönetici olarak karar almalarını kolaylaştırdığını ve bilgi teknolojilerinden yararlandıklarını belirtmişlerdir. Işkın, (2010) yapmış olduğu çalışma sonuçları ile bu çalışmanın sonuçları benzerlik göstermektedir. Görüşme yapılan yöneticilerden bazılarının bu soru ile ilgili görüşleri şu şekildedir:

K1: "Evet. Zamandan tasarruf etmemizi ve daha hızlı ve daha kolay karar almamızı sağlamaktadır." Işkın (2010)'ın yapmış olduğu çalışma sonuçları ile bu çalışmanın sonuçları benzerlik göstermektedir.

K9: "Evet. Aylık kontrol raporu alıyoruz, en çok hangi malzemelerin hangi oranlarda kullanılabilirdiğini görebiliyoruz."

K11: "Evet. Maliyetlerimizi bilmemizde kolaylık sağladığı ve işletmeye kar sağlamak adına daha yararlı ve takibi kolay faydalar sağlayarak karar almamızı kolaylaştırmaktadır."

K12: "Bilgi teknolojileri sayesinde gözden kaçabilecek her ayrıntıyı takip ve detaylı kontrol edebilme sayesinde daha hızlı ve daha doğru kararlar almamızda, işletmenin daha profesyonel yönetilmesine yardımcı olmaktadır."

K14: "Evet. Bütün satıcılarım ve bütün reçetelerim sistemde tanımlanmıştır. Hangi ürünün kaç liraya aldığımı ortalama fiyatlarına sistemden bakıyorum, bir reçetede bir şey aramam gerekiyorsa örneğin 'armut' nerede kullanıldığını, yine nerede kullanmak istiyorsam sisteme bakıyorum başka hangi reçetelerde var onu bana gösteriyor. Elimdeki stoğun kontrolünün oradan yapabiliyorum. Eldeki stoktaki mal hareketlerimi oradan görüyorum. Hangi ürünün ne zamana nereye çıkardığımı görebiliyorum. Bu da sormuş olduğunuz bilgi teknolojilerini kullanarak işletmede karar almamızı kolaylaştırmakta olduğunun kısa bir yanıtıdır" şeklinde sorulmuş olan soruya cevap olarak ifade etmiştir.

K15: K1 ile benzer bir cevabı vermiş ve ayrıca ileriye dönük tahminler yapmalarına yardımcı olabildiğini ifade etmiştir.

K5 ve K13 katılımcıları, işletmelerinde yiyecek-içecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin yönetici olarak karar almalarını kolaylaştırmadığını ve bilgi teknolojilerinden yararlanmadıklarını belirtmişlerdir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma kapsamında yapılmış olan literatür taraması, görüşme tekniği ve betimsel analiz sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Yapılan çalışma kapsamındaki Trabzon ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı işletmelerde araştırmaya katılan otel yöneticilerin % 40'ının yiyecek-içecek müdürü ve % 33,3'ü muhasebe müdürünün oluşturduğu, otel yöneticilerin çoğunluğunun % 93,3'ünün üniversite mezunu, % 53'ünün (8 yönetici) turizm eğitimi almış oldukları görülmektedir. Araştırmaya katılan otel yöneticilerin vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde; işletmelerin genellikle muhasebe işlemlerini kendi bünyelerinde yapmaya çalıştıkları, maliyet kontrolü (cost control) yaparken bilgi teknolojilerini kullandıkları (% 80), maliyet kontrolü (cost control) ile ilgili ayrı bir bölüme sahip oldukları (% 60), maliyet kontrolü için yoğunlukla Materials Control Programı ile Elektra Programı yoğun olarak kullanıldığı ve bu programları kullananların yöneticilerin çoğunluğunun (% 60'ının) kullanıcı sertifikalarına sahip olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan otel işletmeleri yöneticilerinin vermiş olduğu cevaplara göre Trabzon'da 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden genel olarak basit, ayrıntılı ve standart maliyet yöntemlerinden birinin kullanıldığı belirlenmiştir. Bu kapsamda otel işletmelerinin yiyecek-içecek maliyetlerini kontrol edebilmek için Ayrıntılı Maliyet Kontrol Yöntemini (% 60) en fazla kullanırken, en az ise Standart Maliyet Kontrol Yöntemini (% 6,7) tercih etmiş oldukları görülmüştür. Trabzon'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin genellikle aylık periyotlarla (% 86) yiyecek-içecek maliyetlerini kontrol ettikleri tespit edilmiştir.

Trabzon ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek maliyet kontrolünde kullandıkları bilgi teknolojilerinin, yiyecek-içecek maliyet kontrolü ile ilgili yöneticilerinin karar vermeleri (alma) üzerindeki etkilerini ortaya çıkarabilmek adına sorulan açık uçlu sorulardan ulaşılan verilerin analizi sonuçlarında ise aşağıdaki bilgilere ulaşılmıştır.

Trabzon'da bulunan turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek maliyet kontrolü ile ilgili olan yöneticileri tarafından verilen

bilgiler kapsamında, otel yöneticilerinin çalışmakta oldukları işletmelerinde, yiyecek-içecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin yönetici olarak karar almalarını (vermelerini) kolaylaştırdığı ve bilgi teknolojilerinden yararlandıkları sonucunu ortaya çıkarmıştır. Yöneticiler bilgi teknolojilerini kullanarak yiyecek-içecek maliyet kontrolleriyle ilgili olarak alacakları veya verecekler kararlarda bilgi teknolojileri sayesinde elde ettikleri avantajları şu şekilde ifade etmişlerdir:

- Zamandan tasarruf etmemizi sağlar.
- Daha hızlı ve daha kolay karar almamızı sağlar.
- Aylık kontrol raporu almamıza ve incelemememize yardımcı olur.
- Maliyetlerimizi bilmemizde kolaylık sağlar.
- Stok kontrolünün anlık yapılmasını sağlar.
- Stokta bulunan ürünlerin hareketlerinin takip edilmesini sağlar.
- İşletmeye kâr sağlamak adına yardımcı olur.
- En çok hangi malzemelerin hangi oranlarda kullanıldığını görmemizi sağlar.
- Her ayrıntıyı takip ve detaylı kontrol edebilmeyi sağlar.
- İşletmenin daha profesyonel bir şekilde yönetmesini sağlar.
- İleriye dönük tahminler yapmamıza yardımcı olur.

Ayrıca bazı otel işletmelerinin yiyecek-içecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin yönetici olarak karar almalarını veya vermelerini kolaylaştırmadığı ve bilgi teknolojilerinden yararlanmadıkları da ortaya çıkan sonuçlar arasında yer almaktadır.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde; maliyet kontrolü için kullanılan bilgi teknolojilerinin otel işletmelerinin yönetsel faaliyetleri açısından genel olarak en çok yiyecek-içecek bölümüyle entegre bir şekilde çalıştıkları, daha sonra muhasebe, önbüro ve satın alma bölümleri ile birlikte otel işletmelerinde yönetsel faaliyetler açısından entegre bir şekilde çalışmakta olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca diğer bir bulguya göre; otel yöneticilerinin çalışmakta oldukları işletmelerinde yiyecek-içecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin işletme maliyetlerini azalttığına önemini vurgulamışlardır. Araştırmaya katılan bazı yöneticiler de yiyecek-içecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin işletme maliyetlerinin azalttığını düşünmediklerini ifade etmişlerdir.

Görüşme gerçekleştirilen otel yöneticilerinin işletmelerinde, yiyecek-içecek stok yönetiminde bilgi teknolojilerinden, işletmelerinde kullanmakta

oldukları yiyecek-içecek maliyet kontrolü programları ile kolaylıkla stok kontrolü takibi yapabildiklerini ve yararlandıklarını belirtmiştir. Dört otel yöneticisi ise işletmelerinde yiyecek-içecek stok yönetiminde bilgi teknolojilerinden yararlanmadıklarını belirtmişlerdir. Otel işletmelerinde satılması planlanan ürün ve hizmetlerin fiyatlandırmasına karar verilirken, bilgi teknolojilerinden, işletmenin stokundaki ürünlerin hangi tarihte ve hangi fiyatlardan alındığının kontrol edilmesinde ve bu satın alınan ürünlerin hizmet üretim aşamasından sonra ne kadar satıldığının tespit edilmesinde, yeni ürünün ve standart reçetelerin maliyetinin hesaplanmasında, işletmenin üzerine satış için koyacak olduğu kârın belirlenmesinde ve satılabilir fiyatın ortaya çıkarılmasında yararlandıkları sonucuna ulaşmıştır. Görüşülen bazı otel yöneticileri de konuyla ilgili bilgi teknolojilerinden yararlanmadıklarını ifade etmişlerdir.

Otel işletmelerinde üretilecek ürün ve sunulacak hizmetlerin kararlarını verirken, bilgi teknolojilerinden yararlandıklarını, otel yöneticilerinden dokuzu, bütün müşterilerine aynı standartta ürün üretip sunabilmek adına yeni bir ürünün veya sunulacak bir hizmetin maliyet analizlerini yaparken, üretim için uygun olup olmadığına karar verirken ve güncel verileri kontrol ederken internet ve otomasyon programlarından yararlanarak karar verdiklerini söylemişlerdir. Geriye kalan altı otel işletmesinin yöneticisi de müşterilerin istekleri ve taleplerinin göz önünde tutularak sunulacak ürün veya hizmetlerin kararlarını verdiklerini, bilgi teknolojilerinin herhangi bir şekilde işlerine yaramadığını belirtmiştir.

Görüşme gerçekleştirilen otel yöneticilerinden dokuzu, işletmelerinde ihtiyacı olan malzemelerin satın alınmasına karar verirken bilgi teknolojilerinden işletmeye ait otomasyon programından ve internet aracılığı ile daha önce nereden ürün satın aldığını, hangi fiyattan alındığını, satın alacakları ürünün fiyat-fayda dengesinin detaylı olarak analiz edilmesinde, fiyat tekliflerinin alınmasında, satın alınacak ürünlerin karşılaştırılmalarının yapılmasında yararlandıklarını söylemişlerdir. Geriye kalan altı otel yöneticisi ise çalışmış oldukları otel işletmelerinde ihtiyacı olan malzemelerin satın alınmasına karar verirken herhangi bir program kullanmadıklarını ve talebe göre satın alma işlemlerini gerçekleştirdiklerini belirtmiştir.

Yöneticiler, otel işletmelerinde menü planlamasına karar verirken bilgi teknolojilerinden öncelikle oluşturulacak menünün gramajlarının belirlenmesinde, standart reçetelerin oluşturulması, takip edilmesi ve kayıt altına alınmasında, menü planlamasına dâhil olacak tüm yiyecek-içeceklerin maliyetlerinin ve ortalama menü fiyatlarının çıkarılmasında, internet üzerinden piyasa araştırması ve otel otomasyon sistemlerinden de

güncel verileri kontrol ederek menünün satış rakamlarının belirlenmesinde yararlandıklarını belirtmişlerdir. Geriye kalan altı otel yöneticisi ise çalışmış oldukları otel işletmelerinde menü planlamasını, talebe ve müşterilerin isteklerini dikkate alarak yaptıklarını belirtmişlerdir.

Sonuç olarak çalışma sonuçlarıyla ilgili olarak özet olarak genel bir değerlendirme yapıldığında; otel yöneticilerinin çalışmakta oldukları işletmelerde bilgi teknolojilerinden yararlandıkları ve yiyecek-içecek maliyet kontrol sürecinde kullandıkları bilgi teknolojilerinin yönetici olarak karar almalarını (verme) kolaylaştırdığı sonucu ortaya çıkmıştır. Otel yöneticilerinin çalışmakta oldukları işletmelerde, maliyet kontrolü için Materials Control Programı ve Elektra Programının yoğunlukla kullandıkları, yiyecek-içecek maliyetlerini kontrol edebilmek için en sık Ayrıntılı Maliyet Kontrol Yöntemi, en az ise Standart Maliyet Kontrol Yöntemini kullandıkları ve yiyecek-içecek maliyet analizlerini genellikle aylık periyotlarla kontrol ettikleri sonuçlarına ulaşılmıştır. Ayrıca otel yöneticilerinin çalışmakta oldukları işletmelerde yiyecek-içecek maliyet kontrol sürecinde kullanılan bilgi teknolojilerinin yiyecek-içecek bölümü ile entegre bir şekilde çalıştığı ve işletme maliyetlerini azalttığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Türkiye'de konuyla ilgili uygulamalı çalışmalar incelendiğinde; genellikle turizmin daha yoğun gerçekleştiği Akdeniz, Ege, Marmara Bölgelerinde araştırmaların gerçekleştirildiği görülmüştür. Karadeniz Bölgesi'nde bulunan Trabzon ilinde yapılmış bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Sadece bir adet Akyürek ve Kızılıçık (2018) tarafından maliyet kontrolüyle ilgili restoranlar üzerine yapılmış bir çalışmaya rastlanılmıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın, Trabzon ilini kapsamaması sebebiyle, Karadeniz Bölgesi'ne ait literatüre, işletme sahiplerine, yöneticilere ve araştırmacılara faydalı olacağı düşünülmektedir.

Bu araştırma Trabzon ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerini kapsamaktadır. Araştırma bulguları, çalışma kısıtlarını dikkate alınarak değerlendirilmelidir. Bundan sonra gerçekleştirilecek çalışmalar farklı illerde belediye belgeli veya farklı işletmelerde incelenerek konu ile ilgili daha ayrıntılı bilgi sağlanabilir. Böylece maliyet kontrolü ve bilgi teknolojileri ile ilgili bölgesel farklılıklara ulaşılabilir ve karşılaştırma yapılabilir. Araştırma, otel işletmeleri yönetiminde maliyet kontrolü ile bağlantılı olarak bilgi teknolojilerinin etkileri konusunun somutlaştırılması ve sonraki çalışmalara yol göstermesi açısından önemlidir.

KAYNAKÇA

- ALEX-ONYEOCHA, O. U., ANYANWU, L. A , OPOOLA, A., AJOKU, S. T., FAITH, Y. and MADUAKOLAM, C. C., (2015), **Food Costing and Control: A Vital Aspect of Hospitality Industry Business**, *Pearl Journal of Management, Social Science and Humanities* Volume:1, No: 4, pp. 60-68.
- AKBULUT, H. ve ARSLAN, F., (2015), **Yiyecek - İçecek Maliyet Kontrolü: Batı Karadeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma**, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2015, Cilt: 15, Sayı: 3, s. 71-106.
- AKGÜL, V., (2008), **Bilgi Teknolojilerinin Kullanılması ve Karşılaşılan Sorunlar Akdeniz Bölgesinde Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Hatay.
- AKIN, A. ve AKIN, A., (2013), **Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Uygulanan Maliyet Kontrol Sistemlerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma: Gaziantep Örneği**, *Akademik Bakış Dergisi*, 36: s. 1-16.
- AKTAŞ, A., (2011), **Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi**, 1. Baskı, Detay Yayıncılık: Ankara.
- AKYÜREK, S. ve KIZILCIK, O., (2018), **Restoran İşletmelerinde Maliyet Kontrolü Üzerine Trabzon İlinde Bir Araştırma**, *Karadeniz*, (38), s. 132-151.
- BALCI, A., (2005), **Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem, Teknik ve İlkeler**, Pegem Akademi, Ankara.
- BERTAN, S., (2006), **Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Yöneticiler Üzerindeki Etkileri ve Türkiye'deki 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- BENLİ, S. ve AKDAĞ, G., (2017), **Yiyecek-İçecek Hizmetleri Yönetimi, Otel İşletmeciliği** (kitabı içinde Ed. Akgündüz, Y.), Paradigma Akademi, Çanakkale, s. 153-188.
- ÇAKIR, O., (2011), **İşletmelerde Bilgi Teknolojileri Kullanımının Görev Teknoloji Uyum Modeli Kapsamında Değerlendirilmesi: İstanbul'daki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- CALAYOĞLU, İ., (2011), **İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otellerde, Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Sürecinde Kullanılan Bilgi Teknolojilerinin Karar Vermeye Etkileri**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÇAM, M., (2009), **Konaklama İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolünün Önemi ve Akdeniz Bölgesi'ndeki Konaklama İşletmelerinde Bir Anket Çalışması**, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 11, s. 503-524.
- ÇELİK, S., (2010), **Satın Alma, Profesyonel Restoran Yönetimi ve İlkeler Uygulamalar ve Örnek Olaylar** (kitabı içinde Ed. Sarıışık, M., Çavuş, Ş. ve Karamustafa, K.), Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, s.201-219.

- ÇETİNER, E., (2009), **Otel İşletmeleri Muhasebesi**, Ankara: Gazi Kitabevi.
- ÇİFTÇİ, Y. ve KÖROĞLU, Ç., (2008), **Otel İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Yöntemlerinin İncelenmesi (Marmaris İlçesi Örneği)**, *Muğla Üniversitesi İİBF Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 19, s. 33-42.
- DEMİRKOL, Ö. F., (2018), **Otel ve Konukevi İşletmelerinde Yiyecek- İçecek Bölümünün Maliyet Kontrolü: Şanlıurfa İlinde Bir Araştırma**, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (1), s. 797-815.
- DITTMER, R. Paul and GRIFFIN, G. Gerald, (1999), **Principles of Food, Beverage and Labor Cost Controls**, New York, John Willey and Sons.
- DÖNMEZ, A., ARICI, A. ve ANGAY KUTLUK, F., (2011), **Antalya'daki 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü ve Fiyatlandırma Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma**, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 3 (1): 201-222.
- ERDİNÇ, S. B., (2009), **Konaklama İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Maliyet Analizi**, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt: 14, Sayı: 1, s. 313-330.
- GENÇ, R., (2014), **Uluslararası Otel ve Restoran Yönetimi (İlkeler, Kavramlar, Uluslararası Kaide ve Kurallar)**, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.
- GİRĞİN, G. K., (2015), *Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Sisteminin (Süreç) Anlamı, Amaçları ve Aşamaları, Turizm İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Yönetimi* (kitabı içinde Ed. Doğdubay M.), Grafiker Yayınları, 1. Baskı, Ankara, s.127-147.
- HORNGREN, Charles T., FOSTER, George and DOTOR, Srikant M., (1994), **Cost Accounting A Managerial Emphasis**, Eighth Edition, Prentice- Hall International, Inc, Englewood Cliffs.
- IŞIK, I. ve YILMAZ, B. B., (2016), **Konaklama İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü: Bir Otel İşletmesinin Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Yöntemleri Üzerine İnceleme**, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 11 (1), 60-83.
- IŞKIN, M., (2010), **Bilgi Teknolojileri Kullanımının Otel İşletmeleri Yöneticilerine Etkileri: Antalya'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- KARAKAYA, M., (2007), **Maliyet Muhasebesi**, Gazi Kitabevi, 3. Baskı, Ankara.
- KEISER, J. and DEMICCO, F. J., (1993), **Controlling and Analyzing Cost in Foodservice Operation**, (3.Edition), Prentice Hall,
- KOÇAK, N., (2009), **Yiyecek-İçecek Hizmetleri Yönetimi**, Detay Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.
- KOZAK, N., ÇAKICI, A. C., KOZAK, M. A., AZALTUN, M., SÖKMEN, A. ve SARIİŞİK, M., (2002), **Otel İşletmeciliği**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- KÖROĞLU, Ç. ve BİÇİCİ, F. ve SEZER, D., (2011), **Otel İşletmelerinde Maliyet Kontrolünün Rekabet Üstünlüğüne Etkisi**, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3 (1): 33-48.

- MERRIAM, S. B., (2013), **Nitel Araştırma: Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber**, (Çev: S. Turan). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- PIRNAR, İ., (2015), **Yiyecek-İçecek İşletmeleri Yönetimi (TRAMEP: Trakya Bölgesindeki Yiyecek ve İçecek Mesleki Eğitim Okullarında Kalitenin Arttırılması Projesi)**, Beta Basım Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara.
- RIZAOĞLU, B. ve HANÇER, M., (2005), **Menü Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- ÖĞÜT, A., GÜLEŞ, K. H. ve ÇETİNKAYA, A. Ş., (2003), **Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim: Enformatik Bir Bakış**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ÖZDOĞAN, O. N., (2010), **Maliyet Kontrolü, Profesyonel Restoran Yönetimi ve İlkeler Uygulamalar ve Örnek Olaylar**, (kitabı içinde Ed. Sarıışık, M., Çavuş, Ş. ve Karamustafa, K.), Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, s. 255-284.
- ÖZTÜRK, A., (2006), **Restoran İşletmelerinde Siparişlerin Elektronik Ortamda Alınmasının İşletme Performansı Üzerine Etkileri ve Afyonkarahisar Özdilek A. Ş.'de Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- SAATÇİ, G., (2015), Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Yöntemleri, **Turizm İşletmelerinde Yiyecek - İçecek Yönetimi** (kitabı içinde Ed. Doğdubay M.), Grafiker Yayınları, 1. Baskı, Ankara, s. 211-231.
- SARUHAN, Ş. C. ve YILDIZ, M. L., (2013), **Çağdaş Yönetim Bilimi**, Beta Basım Yayın Dağıtım, 2. Baskı, İstanbul.
- SAYDAM, R., (2013), **Stratejik Rekabet Üstünlüğü Aracı Olarak Kullanılan Bilgi Teknolojilerinin İşletme Performansı Üzerine Etkileri: Konya Otelleri Üzerine Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- SÖKMEN, A., (2011), **Yiyecek-İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği**, Detay Yayıncılık, 6. Baskı, Ankara.
- ŞİMŞEK, G., (2010), **Otomasyon Uygulamaları, Profesyonel Restoran Yönetimi ve İlkeler Uygulamalar ve Örnek Olaylar**, (kitabı içinde Ed. Sarıışık, M., Çavuş, Ş. ve Karamustafa, K.), Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, s. 299-312.
- T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI (Erişim Tarihi: 04.01.2018)<http://yigm.kultur.gov.tr/>.
- UÇMA UYSAL, T., (2015), **Yiyecek-İçecek Hizmeti Veren Konaklama İşletmelerinde Maliyet Kontrol Sistemlerinin Etkinliği Açısından İç Kontrol, Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 1, s. 53-65.
- URAL, A. ve KILIÇ, İ., (2006), **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi**, 4. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- YILMAZ, Y., (2010), **Konaklama İşletmelerinde Yiyecek - İçecek Maliyet Kontrolü Maliyet ve Satışlar Analizi**, Detay Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.