

BİLGİSAYARLI OTEL YÖNETİM SİSTEMLERİNDE MUHASEBE PAKET PROGRAMININ YERİ VE GELİRLER İÇİN UYGULAMA ÖRNEĞİ

Yard.Doç.Dr. Murat AZALTUN
Anadolu Üniversitesi
Turizm ve Otel İşletmeciliği
Yüksekokulu

ABSTRACT

Nowadays, it is necessary for hotel to use computer system to reach the profit level which is aimed. A fully integrated hotel computer system provides management with an effective means with which to monitor and control many front office and back office activities. A hotel computer system is also called a property management system. A property management system is consist of many computerized systems which are used in the variety of hotel departments. If these sub systems are interfaced with each other, the benefits of system will be increased. The hotel income is gained in many profit centers. It is combined in front office and sent to accounting department for the process of booking.

In this article, we have studied the potential effects of property management systems to monitor, book and control of hotel income. One of five star hotel in İstanbul is taken to examine how the hotel property management works. The perspective of income, accounting module and the other module relations are discussed. At the end of article, we have discussed the benefits of well developed and integrated property management system.

ÖZET

Otel işletmelerinde hedeflenen kârlılığa ulaşmada bilgisayar sistemlerinde de yararlanılması gerekmektedir. Birbiri ile entegre olmuş otel bilgisayar sistemleri yöneticilere ön büro ve arka büroda yürütülen işlemleri izleme ve kontrol etmede büyük kolaylıklar sağlar. Oteldeki bilgisayar sistemleri "bilgisayarlı otel yönetim sistemi" olarak da isimlendirilmektedir. Bir otelin bilgisayarlı yönetim sistemi otelin değişik departmanlarında kullanılan çok sayıdaki bilgisayar sistemlerinin ve otomasyon ünitelerinin toplamıdır. Eğer bu çok sayıdaki bilgisayar sistemi ve otomasyon ünitesi birbiri ile bağlantılı çalışabiliyorsa, otelin yönetim sisteminden sağlanacak fayda o derecede artacaktır. Otelerde birden fazla gelir merkezi vardır. Gelir merkezlerinde ortaya çıkan gelirler öncelikle ön büroda toplanır ve muhasebeleştirilmek üzere muhasebe departmanına aktarılır.

Bu çalışmada bilgisayarlı otel yönetim sisteminin otel gelirlerinin izlenmesi, kaydedilmesi ve kontrolüne etkileri ortaya konmaya çalışılmıştır. İstanbul'da faaliyete bulunan beş yıldızlı bir otelin bilgisayarlı otel yönetim sisteminin çalışma şekli incelenmiştir. Muhasebe modülü ve diğer modüllerin ilişkileri gelirler açısından ele alınmıştır. Sonuç olarak gelişmiş ve birbiri ile bağlantılı çalışan modüllerden ve ünitelerden oluşan otel yönetim sisteminin sağlayacağı faydalar belirlenmeye çalışılmıştır.

GİRİŞ

Konaklama işletmelerinin ana kuruluş amacı insanların geçici geceleme ihtiyaçlarını gidermektir. Konaklama işletmeleri içinde yer alan otellerde ise insanların geçici geceleme ihtiyacının yanında pek çok diğer ihtiyaçlarını giderecek mal ve hizmetler sunulmaktadır. Özellikle büyük otel dediğimiz beş yıldızlı işletmelerde şehir içinde şehir misali müşterilerin çok sayıdaki ihtiyacı aynı çatı altında karşılanabilmektedir. Müşteriler otelde gecelemede, otelde yemek ihtiyacını giderebilmekte, otelde eğlenebilmekte, otelde giyeceklerini temizletebilmekte, otelde tedavi olabilmekte, otelin marketinde veya butiğinde alışveriş yapabilmekte ve hatta saç tıraşını otelin berberinde olabilmektedir (Nebel, 1991). Dolayısıyla otelin çok sayıdaki gelir merkezindeki mal ve hizmet satışları sonucunda otelin nihai gelirine ulaşılmaktadır. Gelir merkezlerinden odalar ve yiyecek-içecek departmanı temel gelir bölümleri; çamaşırhane, telefon ve kuaför vb. ise yardımcı gelir bölümleri olarak sınıflanır (Çetiner, 2002). Hem temel hem de yardımcı gelir bölümlerindeki gelirlerin en iyi şekilde takip edilebilmesi ve geliri oluşturan mal ve hizmet satış bedellerinin müşteri otelden ayrılacağı gün hesabına eksiksiz geçirilmiş olması önem taşımaktadır. Her bir gelir merkezinin aynı zamanda bir gider merkezi olması ve gelir merkezi olmamakla birlikte bu gelirlerin elde edilmesi için gerekli desteği sağlayan departmanlarda da giderlerin oluşması nedeniyle giderlerin de en iyi şekilde takip ve kontrol edilmesi gerekmektedir. Bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler ve otellerde kullanılan bilgisayarlı otel yönetim sistemleri sayesinde otelin gelir ve giderlerini sağlıklı bir şekilde izlemek ve kontrol altında tutmak mümkün olmaktadır. Çalışmamızda bilgisayarlı otel yönetim sisteminin kullanıldığı beş yıldızlı bir otel işletmesindeki gelirlerin izlenmesine sistem öğelerinin katkısı ortaya konmaya çalışacaktır. Ayrıca gelirlerin kayıt süreçlerine örnekler verilecektir.

1. BİLGİSAYARLI OTEL YÖNETİM SİSTEMİ VE MUHASEBE İLİŞKİSİ

Bilgisayarlı otel yönetim sistemi denildiğinde müşterilerin otelde konaklamak için rezervasyon yaptırmayı, otele giriş yapmayı, otelde konaklamayı, oteldeki mal ve hizmetlerden yararlanmayı ve otelden çıkış sürecindeki tüm iş ve işlemlerin birbiri ile bağlantılı çalışan bilgisayar paket programları ve otomasyon sistemleri aracılığı ile yapılması anlaşılmalıdır. Bilgisayarlı otel yönetim sistemi¹; rezervasyon, satış pazarlama, konaklama, getiri, önkasa, telefon, oda içi hizmetler, kapı kilit, enerji, yiyecek-içecek, muhasebe, satış noktaları, stok kontrol, robotbar alt sistemlerinden oluşmaktadır (Emeksiz, 2002). Diğer bir deyişle, bilgisayarlı otel yönetim sistemi birbiri ile bağlantılı çalışan birden çok modül ve alt sistemden oluşur: Odalar modülünde; bilgisayarda müşterinin rezervasyonu alınır, rezervasyon sırasında müşterinin kara listede olduğu uyarısı çıkar ise konaklama bedelini peşin ödemesi müş-

¹ Emeksiz alıntı yapılan çalışmada "Bilgisayarlı Otel Yönetim Sistemi" kavramını değil, "Bilgisayarlı Konaklama Yönetim Sistemi" kavramını kullanmıştır.

teriden istenebilir, müşteri gelmeden odası atanabilir, giriş anında bilgisayarda hesap belgesi (folio) oluşturulur, otelde yararlandığı tüm mal ve hizmetlerin bedelleri bazen otomatik bazen tek tuşla hesabına geçirilir, çıkış anında otomatik olarak faturası kesilerek kendisinden tahsilat yapılır veya faturası krediye kaldırılır. Yiyecek ve içecek modülü oteldeki stokların kaydedildiği, malzeme hareketlerinin izlendiği ve ürün maliyetlerinin belirlendiği modüldür. Pazarlama ve satış modülü pazar dilimlerine göre satışların takibinin yapıldığı modüldür. Telefon modülü tüm müşterin aramalarını otomatik yapabildiği ve telefon gelirlerinin müşteri bazında izlenebildiği modüldür. Personel modülü; personele ücret tahakkuklarının yapıldığı modüldür. Enerji yönetim sistemleri; odalarda ve ortak kullanım alanlarındaki algılayıcılar (sensör) sayesinde ısıtma, ışık gibi enerji giderlerinden tasarruf yapılmasını sağlayan sistemlerdir (Kasavana ve Cahill, 1987). Kapı kilit sistemleri; kapı kilitleri içindeki bilgisayar çipleri sayesinde her kullanımda anahtar kartlarındaki şifrelerin yenilenebildiği, odaya kimin giriş çıkış yaptığının takip edilebildiği sistemlerdir (Kasavana ve Cahill, 1987). Robotbar; müşterilerin odadaki minibarı her kullandığında minibarın içindeki algılayıcılar sayesinde kullanılan ürünü müşteri hesabına aktarılabilirdiği sistemlerdir (Kasavana ve Cahill, 1987). Satış noktası makineleri (SNM)²; odalar dışındaki tüm gelir merkezlerindeki satış gelirlerinin otomatik olarak izlenebildiği, ürün bazında satış miktarının belirlenebildiği ve kredili satışların müşteri hesaplarına anında aktarılabilirdiği otomatik makinelerdir (Kasavana ve Cahill, 1987). Muhasebe modülü; muhasebe kayıtlarının bilgisayarla tutulduğu ve mali raporların otomatik olarak üretilebildiği paket programdır.

Yukarıda sayılan modüllerin arasında ara yüz denilen bağlantılar var ise gelir ve giderlerle ilgili veri transferleri otomatik olarak modüller arasında yapılabilmektedir. Aynı şekilde gider ve gelirlerin ortaya çıktığı birimler ile muhasebe modülü arasında ara yüz var ise muhasebe kayıtları için gerekli veri muhasebe modülüne gelebilmekte ve muhasebe fişi otomatik olarak kesilebilmektedir. Diğer bir deyişle, ara yüzler sayesinde muhasebe personelinin satış, alış, gelir, gider, tahsilat ve ödeme gibi bilgileri muhasebe fişleri ile tekrar kendi sistemlerine girmesi ihtiyacı ortadan kalkmaktadır. Piyasadaki her otelde yukarıda sayılan teknolojik sistemler ve/veya modüllerin hepsi bulunmayabilir ya da otellerde bulunan bazı modül veya sistemlerin birbiri ile bağlantılı çalışmasını sağlayacak ara yüzler eksik olabilir. Bu durumda modüller arasında veri transferinin disket aracılığı ile yapılması veya personel tarafından verilerin sisteme girilmesi gerekecektir. Örneğin otelin restoranında SNM kullanılmıyorsa, restorandaki kredili yiyecek bilgilerinin yer aldığı adisyonlar önbüro personeli tarafında müşteri hesaplarına işlenecektir. Eğer restoranda SNM kullanılıyor ise kredili satışlarla ilgili adisyonu servis görevlisi ekranda kapadığı anda müşterinin adisyon toplamı önbürodaki hesabına otomatik olarak geçecektir. Telefon modülü sadece konuşmaların otomatik

² Uygulamada satış noktası makineleri (Point of Sale-POS) üretici firmanın adı olan "Micros" adıyla yaygın olarak kullanılmaktadır.

fiyatlanarak yapılmasını ve müşteri bazında raporlanmasını sağlıyorsa, ön-büro personeli bu telefon görüşmelerin bedellerini ilgili müşterilerin hesaplarına tek tek girecektir. Ama telefon modülü ile odalar modülü arasında bir ara yüz var ise bu durumda müşteri telefon görüşmesini yaptığı anda görüşmenin bedeli müşterinin hesabına geçmiş olacaktır. Muhasebe modülü ile ön-büro modülü arasında ara yüz bağlantısı var ise otelin hasılat kaydı ile ilgili fiş sistem tarafından hazırlanacak ve muhasebede gerekli kontroller yapıldıktan sonra günlük hasılat kaydının fişi kesilecektir.

Bilgisayarlı otel yönetim sistemleri bir çok parçadan oluştuğu için, oteller bilgisayarlı otel yönetim sistemleri unsurlarını aşama aşama bir araya getirilebilir. Diğer seçenek ise mümkün olduğu kadar tüm modül ve sistemlerin birden otele kurulmasıdır. Yeni kurulan bir otelde tümünden geçiş daha mümkün görünürken, faaliyette bulunan oteller otomasyona geçişi aşama aşama yapmaktadırlar. Bilgisayarlı otel yönetim sistemlerinin unsurlarının maliyetli olması, otelleri kademeli geçişe yönlendirmektedir.

Muhasebenin görevlerinin önemli bir bölümü önbüroda yerine getirilmektedir. Bu nedenle önbüro muhasebenin bir uzantısı olarak nitelenmektedir (Kaval, 1994). Hemen hemen tüm gelirler önbüroda birleştirilmektedir. Bu yüzden otel yönetimi satın aldıkları muhasebe programlarının oteldeki gelirinin takip edildiği diğer paket programlarla uyumlu olmasına ve bu programlar arasında verilerin kolayca transfer edilmesine olanak verecek özellikleri taşımasına dikkat etmelidirler. Bu sağlandığı oranda sisteme insan müdahalesi azalacak muhasebe personeli verileri klavyeden girmekten çok, bu verilerin doğruluğunun tespit edilerek kayıtlara doğru geçirilip geçirilmediğinin kontrolü işini yüklenmiş olacaktır.

2. "X" OTELİNDE BİLGİSAYARLI OTEL YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KULLANIMI

Uygulama için beş yıldızlı bir şehir oteli seçilmiştir. "X" Oteli³ İstanbul şehrinde ve 700 yatağı vardır. "X" Oteline oda kahvaltısı satışı sistemini kullanmaktadır. "X" Otelinin ana pazar dilimleri; kapı fiyatı uygulanan müşteriler, şirket müşterileri, münferit acenta müşterisi, grup acenta müşterileri, kongre müşterileri, özel anlaşmalı şirket müşterileri ve diğer müşteriler olmak üzere yedi ana grupta izlenmektedir. "X" Oteline Fidelio otel yönetim programı kullanılmaktadır. Fidelio üç ana modülden oluşmaktadır; birincisi odalar modülü olup muhasebeye aktarılmadan önce otelin tüm gelirleri burada toplanmaktadır. İkincisi yiyecek-içecek modülü olup stok hareketleri bu modülle izlenmektedir. Üçüncüsü pazarlama ve satış modülü olup pazar dilimleri itibarıyla satışların performansı takibi için kullanılmaktadır. Fidelio ile ara yüz bağlantılı olarak çalışan SNM odalar dışındaki tüm gelir merkezlerinde bulunmaktadır. Telefon modülünün de Fidelio ile ara yüz bağlantısı bulunmak-

³ Uygulama yapılan otelin "X" Oteli olarak isimlendirilmesinin nedeni yönetiminin otelin isminin çalışmada geçmemesini istemesidir.

tadır. Otelin gelir merkezlerinden olan otoparkında ise araçların giriş, çıkış saatlerini belirleyen ve buna göre fiyatlamasını yapan "otomatik kontrol cihazı" kullanılmaktadır. Kartlı kapı kilit sistemleri, enerji yönetim sistemleri, güvenlik kameraları ve kapı detektörleri kullanılan diğer otomasyon sistemleridir.

3. "X" OTELİ BİLGİSAYARLI OTEL YÖNETİM SİSTEMİNDE GELİRLERİNİN TAKİBİ VE MUHASEBELEŞTİRİLMESİ

Bilgisayarlı otel yönetim sistemlerinde eğer modüller arasında ara yüz bağlantıları varsa otelin gelirlerinin muhasebe kaydı tek bir fişle yapılabilir. Ancak bu fişte yer alan bilgilerin ilgili gelir departmanlarındaki programlar veya sistemler tarafından ayrıntılı şekilde tespit edilmesi gerekir. Gelir getiren departmanlarda doğan gelirler ayrıntılı, doğru ve zamanlı bir şekilde belge ve raporlara işlendikten sonra, belge ve raporlar önce önbüroya teslim edilmekte, daha sonra ise muhasebe departmanına aktarılmaktadır. Diğer bir deyişle, otelin gelirlerinin muhasebe kaydını yapmadan önce bu gelirlerin hangi departmanlarda ortaya çıktığının, nasıl izlendiğinin ve hangi belge düzeninden geçtikten sonra muhasebeleştirileceğinin belirlenmesi gerekir. Gelirlerin ortaya çıktığı departmanlar örnek işletmemizde üç gruba ayrılmaktadır:

- Oda gelirleri
- Yiyecek-içecek gelirleri
- Diğer gelirler

3.1. "X" Otel Bilgisayarlı Otel Yönetim Sisteminde Oda Gelirlerinin Takibi ve Muhasebeleştirilmesi

Pazar dilimlerinin önceden belirlenmiş fiyatlarına göre konaklayan müşterilerin gecelediği gün kadar hesabına geçirilen tutar oda gelirlerini oluşturur. "X" Otelinde oda fiyatına kahvaltı dahil satış sistemi uygulandığından oda fiyatının bir kısmı kahvaltı ücreti olmaktadır. Dolayısıyla oda fiyatlarını müşteri hesaplarına geçirildiği gece denetimi sürecindeki raporlarda programa tanımlanmış bir oranda kahvaltı ücreti oda satış fiyatından düşülmekte ve kalan tutar oda geliri hanesine yazılmaktadır. Diğer bir deyişle, müşterinin rezervasyon sırasında kabul ettiği oda satış fiyatının içinde yer alan kahvaltı ücreti müşteri otelde kahvaltı yapsa da yapmasa da peşinen alınmaktadır. Oda fiyatları ve diğer müşteri harcamaları müşteri hesabına geçirildikten sonra alınan "müşteri hesap özeti" raporunda sistem tarafından oda geliri ile kahvaltı geliri ayrı ayrı gösterilmektedir. Dolayısıyla, gece denetçisi bu ayrım için zaman ayırmak ve özel bir çalışma yapmak zorunda kalmamaktadır.

Otellerin gelirlerinin izlenmesinde "tahakkuk sistemi" uygulanmaktadır (Güven, 1999). Tahakkuk sistemine göre gün sonu kayıtlarının yapıldığı bir

4 Uygulayıcılar gece denetimi kavramı yerine ingilizce olan "night audit" kavramını ağırlıkla kullanmaktadırlar.

önceki gece denetimi⁴ ile bir sonraki günün gece denetimi arasında geçen sürede müşterilerin otel mal ve hizmetleri için yaptığı harcamaların toplamı kadar tutar ilgili güne ait hasılatı oluşturmaktadır. Diğer bir deyişle, oteldeki iki gece denetimi arasında geçen sürede oteldeki müşterilerin yararlandığı mal ve hizmetlerin tutarlarının toplamı ilgili günün hasılatını oluşturmaktadır. Örneğin, 20 Eylül 2002 tarihli günün gece denetimi 21 Eylül 2002 tarihinin ilk saatlerinde yapılmaktadır. Gece denetimi sırasında 20 Eylül 2002 tarihinde müşterilerin yararlandığı otel ürünlerinin tümünün fiyatlarının müşteri hesaplarına doğru bir şekilde aktarılıp aktarılmadığı kontrol edilmekte 20 Eylül 2002 tarihine ait oda fiyatı ve kahvaltılı pansiyon geliri müşteri hesaplarına aktarılmaktadır. Fidelio'da 20 Eylül 2002 tarihinin kapanışı yapıldıktan sonra müşterilerin yaptıkları harcamalar ve borçlarını izlendiği çeşitli raporlar alınmakta ve bu raporlar bir sonraki gün olan 21 Eylül 2002 tarihinde muhasebe departmanına teslim edilmektedir. Muhasebe departmanında gerekli kontroller yapıldıktan sonra 20 Eylül 2002 tarihinde çıkış yapmamış ve 20 Eylül 2002 gecesi konaklayan müşterilerin 20 Eylül 2002 tarihine ait harcamaları için muhasebe departmanında gelir tahakkuk fişi kesilmektedir. Bu fiş kesildiğinde otelin önbürosu müşterilerin 20 Eylül 2002 tarihine yaptıkları kredili harcamalar kadar muhasebe departmanına borçlanmış olmaktadır. Bu noktada otelin geliri doğmuş, fakat tahsil edilebilir hale gelmemiştir. Gelirlerin tahsil edilebilir hale gelmesi için mutlaka faturasının kesilmiş olması gerekir. İstisnai durumlar dışında genelde müşteri otelden ayrıldığı gün faturası kesilmektedir. Örneğin müşterinin otelde on beş gün konakladığını ve harcamalarını da kredili yaptığını varsaydığımızda otele giriş yaptığı günün akşamından başlamak üzere on beş gün boyunca her gün yaptığı harcamalar ilgili günün hasılatına devredilirken kendisinden bu hasılat tahsil edilmemekte, çıkış yaptığı on altıncı gün kendisine fatura verilerek tahsilat yapılmaktadır. Dolayısıyla müşteriden olan on beş günlük alacak tutarı geçici bir hesapta izlenmekte ve bu tutar kadar otelin önbürosunun muhasebe departmanına karşı borcu olmaktadır. Bu noktada otelin önbüro departmanı ile muhasebe departmanı arasındaki ilişki ortaya çıkmaktadır. Müşterilerin hesap kartları (folio) önbürodaki Fidelio modülünde yer almaktadır. Müşterilerin oteldeki tüm kredili harcamaları yine müşterinin önbürodaki hesabına aktarılmaktadır. Bu noktada önbüro müşterinin faturası kesilinceye kadar müşterinin hesabındaki tutar kadar müşteriden alacaktır. Otel hasılat kaydı muhasebe departmanında tutulduğu için önbüronun müşteriden alacaklı olduğu tutar kadar önbüro otelin muhasebe departmanına karşı borçlu duruma gelmektedir. Önbüroda müşteriye fatura otelden çıkış yaptığı gün kesilir. Bu güne kadar müşteriden olan alacaklar geçici bir hesap olan 198 Resepsiyon Ön Kasa⁵ hesabında izlenir. Gelir tahakkukunun yer aldığı muhasebe fişin-

⁵ Tekdüzen hesap planında otellerin kullandığı önbüro kontrol hesabına yer verilmediği için bu hesabın kodu ve ismi otelden otele değişebilmektedir. Örneğin bir otelin hesap planında tahakkuk eden gelir karşılığı konaklayan müşterilerden alacakların izlenmesi için "180 Önbüro Kontrol Hesabı" ismi kullanılırken örnek işletmemizde hesap kodu 198 hesap ismi ise "Resepsiyon Ön Kasa" hesabıdır.

de konaklayan müşterilerden olan oda geliri için 600.01.001 Otel Hizmet Satışları Oda Gelirleri hesabı ile 391.01 Satışlardan Hesaplanan KDV hesabı alacaklandırılırken müşterilerden oda gelir alacağı izlendiği 198.02 Resepsiyon Ön Kasa hesabı ise alacaklandırılan tutar kadar borçlandırılır. Önbüroda ne zaman müşterinin faturası kesilir ve fatura bedeli tahsil edilirse önbüronun müşteriden alacağı kalmayacaktır. Önbürodaki tahsilat muhasebeye teslim edildiğinde ise otelin muhasebe departmanının önbürodan alacağı ortadan kalkmaktadır. Otelden çıkış yapan müşterinin tahsilat bilgileri önbüroya ulaştığında müşteriden olan alacakların izlendiği 198 no.lu hesaba alacak verilirken tahsilat şekline göre ilgili en az bir varlık hesabı borçlandırılır.

"X" Oteli muhasebe paket programında bir önceki gündeki müşteri hesaplarına aktarılan oda gelirleri tutarı ertesi gün muhasebede yapılan inceleme ve kontrollerden sonra yevmiye kaydı olarak aşağıdaki gibi işlenir:

Hesap Kodu	Hesap Adı	Açıklama	Borç Tutarı	Alacak Tutarı	Döviz Tutarı
198.02	Resep. Ön Kasa	Oda Geliri	22.054.000.000		13.969 USD
600.01.001	Otel Hizmet Satışları	Oda Geliri		18.690.000.000	11.839 USD
391.01	Satış. Hesap. KDV	Oda Geliri		3.364.000.000	2.130 USD

Yukarıdaki yevmiye kaydı 21.09.2002 tarihinde yapılmış olan 20.09.2002 ait oda gelirlerinin tahakkuk kaydıdır. "X" Otelinin 20.09.2002 tarihindeki oda geliri 18.690.000.000 TL iken bu gelire ait hesaplanan KDV 3.364.000.000 TL'dir. Oda geliri ile KDV tutarı toplamı olan 22.054.000.000 TL müşterilerden olan alacaktır. Otelin kullandığı muhasebe paket programına her sabah girilen dolar alış kuru sayesinde program TL girişlerinde doların o günkü kuru- nu alarak kayıtların dolar bazında da takip edilmesini sağlamaktadır. Büyük otellerin çoğunun satış fiyatlarını gerek yerli gerekse yabancı müşteriler için dolar bazında belirlemeleri nedeniyle kayıtların dolar olarak da izlenmesi yerinde olmaktadır.

3.2. "X" Oteli Bilgisayarlı Otel Yönetim Sisteminde Yiyecek ve İçecek Gelirlerinin Takibi ve Muhasebeleştirilmesi

"X" Otelinin birden fazla yiyecek ve içecek ünitesi bulunmaktadır. Yiyecek ve içecek gelirlerinin doğduğu üniteleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Pansiyon kahvaltılı gelirleri
- Minibar yiyecek gelirleri
- Minibar içecek gelirleri
- Oda servisi yiyecek gelirleri
- Oda servisi içecek gelirleri
- Ana restoran yiyecek gelirleri

- Ana restoran içecek gelirleri
- Çatı bar yiyecek gelirleri
- Çatı bar içecek gelirleri
- Lobby bar yiyecek gelirleri
- Lobby bar içecek gelirleri
- Banket yiyecek gelirleri
- Banket içecek gelirleri

“X” Otelindeki yiyecek içecek üniteleri içerisinde restoran, bar, banket, oda servisi ve minibar bulunmaktadır. “X” Otelindeki yiyecek ve içecek servisinin yapıldığı ünitelerin hepsinde SNM bulunmaktadır. SNM'nin otel yönetimine sağladığı faydalardan birisi yiyecek ve içecek gelirinin her satış ünitesi için ayrı ayrı izlenebilmesini sağlamasıdır. SNM'nin çalışma sistematiği bu ayrıma fırsat vermektedir. Yiyecek içecek ünitesine gelen müşteriden siparişler servis görevlisi tarafından sipariş fişi aracılığı ile alınır. Servis görevlisi bu sipariş bilgilerini SNM'ye girer. Bu giriş için önce SNM'nin ekranındaki adisyon aç kutucuğu tıklanır. Adisyonun hangi masaya açılması gerektiği bilgisini sistem sorar. Masa seçildikten sonra sipariş fişindeki bilgiler makineye girilir. Mönüdeki her yiyecek ve içecek SNM makinesinde tanımlıdır. Servis görevlisinin yapması gereken SNM ekranındaki ilgili kutucuğu bularak seçmektir. Sipariş fişindeki bilgiler adisyona girildikten sonra ara toplam sütununa basılır. Bu noktada sipariş ile ilgili bilgiler bu siparişin hazırlanacağı birime gitmiş olur. Örneğin restoran SNM'den girilen sipariş bilgileri mutfaktaki yazıcıdan çıkar ve mutfak personeli bu siparişi vakit kaybetmeden hazırlamaya başlar. Müşteri ilave siparişler verdiğinde aynı adisyon tekrar ekrana çağırılarak ilave sipariş bilgileri adisyona eklenir ve tekrar ara toplam alınır. Bu işlemler müşteri siparişleri bitene kadar aynı şekilde yinelenir. Ne zaman müşteri hesabını isterse adisyon yine ilgili SNM'nin ekranındaki seçenekler kullanılarak kapatılır. Müşteri peşin, kredi kartı veya önbürodaki hesaba aktarma şeklindeki ödeme şekillerinden birini seçer. Bu ödeme seçenekleri de SNM'nin ekranında yer almaktadır. Peşin ödeme ve hesaba aktarım seçenekleri için ilave bir donanım ihtiyacı yoktur ve bu işlemler SNM üzerinden yapılabilir. Peşin tahsilat yapıldığında müşteri isterse fatura düzenlenir. Müşteri fatura istemez ise kasa fişi kesilerek nakit olarak tahsilat yapılır. Yeni nesil SNM'lerinin özelliği yazar kasa olarak da kullanılmasıdır. SNM resmi yazar kasa fişi verebilmekte, gün sonunda da resmi “Z” raporu SNM'den alınabilmektedir. Bu yeni nesil SNM'lerinin kullanımı otelin her bir yiyecek-içecek ünitesine ilave yazar kasa koyma ihtiyacını ortadan kaldırmıştır. Eğer müşteri yiyecek-içecek ünitelerindeki hesabını peşin ödemeyip önbürodaki hesabına aktarılmasını isterse adisyondaki ilgili bölüm imzalatılarak bu isteğin yazılı hale getirmesi sağlanmış olur. Bu işlem için SNM'nin ekranındaki hesaba aktarım kutucuğu seçilerek adisyonda yazılı tutar müşterinin önbürodaki hesabına anında aktarılmış olur. Bunu mümkün kılan SNM ve Fidelio arasındaki ara yüz bağlantısıdır. Müşteri kredi kartı ile ödeme yapmayı isterse bunun gerçekleştirilebilmesi için ilgili birimde bulunan kredi kartı satış makine-

leri (POS-Point of Sale) kullanılır. Kredi kartı makinesinden çıkan sliplerin otelde kalacak olanı müşteriye imzalatılır, imzalı kopyası işletmede tutulurken diğer kopyası ise müşteriye verilir. Servis görevlileri vardiya sonunda yapmış olduğu satışları ve tahsilatları bir kasa raporunda toplarlar. Bu rapora ek olarak SNM'den alınan gün içinde "X raporu", gün sonunda da "Z raporu" teslim dosyasının içine konulur. Kredi kartı POS'undan da kredi kartı ile yapılan ödemelerin raporu alınır. Kredi kartı raporuna toplamış olunan ve müşterinin imzası bulunan slipler eklenir ve teslim dosyasına konulur. Kesilen adisyonlar tablosu ile toplanan adisyonlar da teslim dosyasına koyulur. Gün içinde vardiya değişimlerinde bir teslim tutanağı ile toplanan nakitler diğer vardiyadaki servis görevlisine teslim edilir. Gün sonunda ise nakitler de teslim dosyasına konulur. Teslim dosyası bir tutanakla önbüroya teslim edilir.

Her bir yiyecek-içecek biriminde bulunan SNM'lerde o birimde satışa sunulan tüm yiyecek ve içecek ürünleri tanımlandığı ve siparişler SNM'ye girilirken bu ürünler işaretlenerek giriş yapıldığı için SNM'lerden satışlara ilişkin ayrıntılı raporlar alınabilmektedir. Örneğin yiyecek satış toplamı ile içecek satış toplamı ayrı ayrı alınabilmektedir. Bu toplama ulaşmayı sağlayan hangi yiyecek ve/veya hangi içecek ürününden o gün ne kadar satış yapıldığının ayrıntısı da raporlarda yer almaktadır. Bu ayırım sayesinde ilgili yiyecek ve içecek ünitelerindeki yiyecek ve içecek hasılatı ayrı ayrı izlenebilmektedir. Ayrıca satış istatistiklerinin aylık olarak alınması sağlanarak gözden geçirilebilmekte ve mönüde gerekli değişiklikler yapılabilmektedir. Satılan ürünler ayrıntılı izlenebildiğinden reçetelerden hareketle malzeme kullanımları izlenebilmekte ve stok kontrolü eş zamanlı olarak daha kolay yapılabilmektedir.

Oda gelirlerinde olduğu gibi müşterilerin hesaplarına aktarılan yiyecek ve içecek bedelleri toplamı kadar tahakkuk kaydı yapılacaktır. Muhasebe departmanında bir önceki gündeki müşteri hesaplarına aktarılan yiyecek ve içecek tutarı ertesi gün muhasebede yapılan inceleme ve kontrollerden sonra yevmiye kaydı olarak aşağıdaki gibi işlenir:

Hesap Kodu	Hesap Adı	Açıklama	Borç Tutarı	Alacak Tutarı
198.02	Resep. Ön Kasa	Pansiyon Kahvaltı	3.322.000.000	
600.02.102.201	Otel Hizmet Satışları	Pansiyon Kahvaltı		2.815.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Pansiyon Kahvaltı		507000.000
198.02	Resep. Ön Kasa	Restoran Yiyecek	1.848.000.000	
600.02.101.202	Otel Hizmet Satışları	Restoran Yiyecek		1.566.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Restoran Yiyecek		282.000.000
19802	Resep. Ön Kasa	Restoran İçecek	429.000.000	
600.02.101.203	Otel Hizmet Satışları	Restoran İçecek		364.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Restoran İçecek		65.000.000
198.02	Resep. Ön Kasa	Lobby Bar Yiyecek	472.000.000	
600.02.302.202	Otel Hizmet Satışları	Lobby Bar Yiyecek		400.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Lobby Bar Yiyecek		72.000.000
198.02	Resep. Ön Kasa	Lobby Bar İçecek	395.000.000	
600.02.302.203	Otel Hizmet Satışları	Lobby Bar İçecek		335.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Lobby Bar İçecek		60.000.000

Yukarıdaki 20.09.2002 tarihine ait gelir tahakkuk kaydında otelde önce sayılan tüm yiyecek-içecek üniteleri değil, bunlardan bazıları alınmıştır. Kaydın çalışma şekli tüm yiyecek ve içecek üniteleri için aynı şekilde olacaktır. Örneğin restorandaki yiyecek tahakkuk kaydı ile içecek tahakkuk kaydı ayrı ayrı yapılmıştır. Hesap planındaki kodlama ile departmanların gelirlerinin değişik gruplamalar yapılarak takibi mümkün kılınmıştır. Örneğin 600 Yurtiçi Satışlar koduna eklenen 02 rakamı yiyecek-içecek gelirlerinin birleştirilmesini sağlarken, 02 den sonra gelen 302 rakamları lobby bar gelirlerinin ne kadar olduğunun, 302'den sonra gelen 203 rakamı ise içecek gelirlerinin ne kadar olduğunun izlenmesine olanak sağlar.

3.3. Bilgisayarlı Otel Yönetim Sistemlerinde Diğer Gelir Merkezlerindeki Gelirlerinin Takibi ve Muhasebeleştirilmesi

"X" Oteli odalar ve yiyecek-içecek üniteleri dışında hizmet satışlarının yapıldığı birimlerdeki oluşan gelirleri diğer gelirler olarak izlemektedir. Gelirlerin izlendiği detay açısından ele alındığında bu gruba dahil olan gelirler aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Sağlık merkezine üyelik gelirleri
- Sağlık merkezine giriş gelirleri
- Sağlık merkezindeki hizmet gelirleri
- Sağlık merkezinde ürün satışı
- Çamaşır yıkama gelirleri
- Kuru temizleme gelirleri
- Otopark gelirleri
- Şehir içi telefon görüşme gelirleri
- Şehirler arası telefon görüşme gelirleri
- Milletler arası telefon görüşme gelirleri

Sağlık merkezinde bulunan SNM sayesinde sağlık merkezine giriş geliri, sağlık merkezi hizmet gelirleri ve sağlık merkezindeki ürün satış gelirleri kayda alınır ve izlenir. SNM'de tanımlı mal ve hizmet seçeneklerini gösteren ekrandaki kutucuklar seçilerek satış çeki oluşturulur. Kredi kartı ödemeleri için kredi kartı POS makinesi kullanılır. Eğer müşteri ödemeyi otelden ayrılmak isterse, müşterinin harcamaları hesabına çıkışta ödenmek üzere aktarılır. Vardiya sonundaki belgelerin, raporların ve tahsilatların teslimi yiyecek-içecek ünitelerindeki gibidir.

Aylık, üç aylık, altı aylık ve bir yıllık sağlık merkezine üyelik ücretleri ise peşin tahsil edilir. 380 Gelecek Ay Üyelik Gelirlerinde izlenir. Üye müşteri sağlık merkezini kullansa da kullanmasa da ilgili aya ait aidat ay sonlarında 380 Gelecek Aylara Üyelik Gelirlerine borç, 600 Yurtiçi Satışlar hesabına ise alacak verilerek işletmenin o aya ait gelirleri arasına aktarılmış olur. Bu işleymiş üyelik aidatı sona erinceye kadar devam eder. Diğer gelirlerden farklı olarak sağlık merkezine üyelik gelirleri günlük olarak değil, aylık olarak ka-



yıt altına alınır. Sağlık merkezine üye olan müşterilere üyelik tarzına göre giriş kartı verilir ve müşteri otelin sağlık merkezlerine girişte ve çıkışta bu kartı kullanır.

Çamaşırhane gelirlerinin izlenmesinde de çamaşırhanedeki SNM'den yararlanır. Çamaşırhanedeki gelirler sistemde çamaşır yıkama ve kuru temizleme olarak iki alt başlıkta izlenmektedir. Diğer departmanlardaki SNM'lerde olduğu gibi çamaşırhane SNM'inde de hangi tür giyeceklerin yıkanmasının çamaşır yıkama, hangi tür giyeceklerin de kuru temizleme için kabul edilebileceği tanımlanmıştır. Çamaşırhane müşteri tarafından doldurulan çamaşır yıkama ve/veya kuru temizleme istek fişine bağlı olarak işini yapar. SNM'ye satış bilgilerini girmek için ise çamaşır ve kuru temizleme çeki kullanılır. Konaklayan müşterilere ait çamaşırhane hizmetinin bedeli SNM'nin ekranındaki müşterinin önbürodaki hesabına aktarım kutucuğu ile gerçekleştirilir. Otelde konaklamayan müşterilerden ise SNM'den verilen yazar kasa fişi ile tahsilat yapılır. Vardiya ve gün sonundaki belge, rapor ve tahsilatların teslimi yiyecek-içecek ünitelerindeki gibidir.

"X" Otelinin şehir merkezinde yer alması nedeniyle otelin otoparkı da bir gelir merkezi olarak faaliyet göstermektedir. Otelin otoparkında otomatik giriş çıkış kontrol cihazı bulunduğundan SNM makinesinin kullanımına ihtiyaç bulunmamaktadır. Ancak hasılatın kaydı için bir yazar kasa bulunmaktadır. Otomatik giriş ve çıkış kontrol cihazı giriş sırasındaki kayıtlı saat ve gün ile çıkış sırasındaki saat ve güne göre fiyatlamayı otomatik olarak yapmaktadır ve çıkış yapan müşterinin göreceği şekilde yerleştirilmiş ekranına ödenecek tutarı yansıtmaktadır. Otopark görevlisinin yapacağı bu göstergede yazılı tutarı müşteriden tahsil etmek ve kendisine yazar kasa fişi vermektir. Personel vardiya sonlarında otomatik giriş ve çıkış cihazından alacağı raporu, gün içinde yazar kasa "X raporu"nu, gün sonunda ise yazar kasa "Z raporu"nu, kasa teslim tutanağı ile önbüroya teslim etmektedir.

Müşteriler otelin telefon santralından yararlandıklarında telefondaki otomasyon sistemi sayesinde yaptıkları görüşmelere isabet eden ücret müşteri hesaplarına otomatik olarak kaydedilmektedir. Gün sonunda alınan hasılat raporunda ise müşteri görüşmeleri şehir içi, şehirler arası ve milletler arası olmak üzere ayrı ayrı raporlanmaktadır.

Muhasebe departmanında bir önceki gündeki müşteri hesaplarına aktarılan diğer hizmet gelirleri tutarı ertesi gün muhasebede yapılan inceleme ve kontrollerden sonra yevmiye kaydı olarak aşağıdaki gibi işlenir:

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ

Hesap Kodu	Hesap Adı	Açıklama	Borç Tutarı	Alacak Tutarı
198.02	Resep. Ön Kasa	Sağlık Merkezi Giriş	696.000.000	
600.03.303.103	Otel Hizmet Satışları	Sağlık Merkezi Giriş		590.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Sağlık Merkezi Giriş		106.000.000
198.02	Resep. Ön Kasa	Çamaşır Yıkama	95.000.000	
600.03.302.020	Otel Hizmet Satışları	Çamaşır Yıkama		81.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Çamaşır Yıkama		14.000.000
198.02	Resep. Ön Kasa	Kuru Temizleme	39.000.000	
600.03.302.060	Otel Hizmet Satışları	Kuru Temizleme		33.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Kuru Temizleme		6.000.000
198.02	Resep. Ön Kasa	Park	170.000.000	
600.03.403.050	Otel Hizmet Satışları	Park		144.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Park		26.000.000
198.02	Resep. Ön Kasa	Şehir İçi Tel. Görüş.	36.000.000	
600.03.301.010	Otel Hizmet Satışları	Şehir İçi Tel. Görüş.		31.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Şehir İçi Tel. Görüş.		5.000.000
198.02	Resep. Ön Kasa	Şehirler Arası Tel. Gör.	59.000.000	
600.03.301.020	Otel Hizmet Satışları	Şehirler Arası Tel. Gör.		50.000.000
391.01	Satış. Hesap. KDV	Şehirler Arası Tel. Gör.		9.000.000

Yukarıdaki yevmiye kaydında diğer gelir grubuna giren ünitelerdeki gelirlerin tahakkuku kayıtları ayrı ayrı yapılmıştır. Hesap planındaki kırılmalar departman ve gelir gruplarına göre işletme yöneticilerinin gelirleri izlemesine olanak sağlamakta ve yöneticiler analiz yapmada ihtiyaç duyacakları değişik detayda gelir raporları alabilmektedirler.

Sonuç

Şehir içinde şehir misali faaliyet gösteren "X" Otel işletmesinde bilgisayarlı otel yönetim sistemi birden çok program ve otomasyon ünitelerinden oluşmaktadır. Otelin tüm satışları ve bu satışlar sonucu elde edilen hasılat, gelir merkezleri arasındaki ara yüz bağlantıları sayesinde önbürodaki Fidelio odalar modülüne zamanında, doğru ve ayrıntılı olarak aktarılmaktadır. Otelin tüm gelirleri önbüroda toplandıktan sonra, doğruluğu kontrol edilmekte ve çeşitli raporlar eşliğinde muhasebe departmanına gönderilmektedir. Gece denetimi yapıldığı anda o günün hasılat yevmiye fişi Fidelio ve muhasebe paket programında arasındaki bağlantı sayesinde muhasebe modülünde oluşmaktadır. Bilgisayarlı otel yönetim sisteminin sağladığı en önemli fayda otel departmanları arasındaki gelir aktarımlarının

personel tarafından değil sistem tarafından yerine getirilmesidir. Personelin gelirlerin tespit ve ön büroya aktarımında devre dışı kalması hata ve hile olasılıklarını önemli ölçüde azaltmakta ve otelin iç kontrol sistemini güçleştirmektedir. Bu otelde kontrol ihtiyacının kalmadığı anlamına gelmez. Aksine otel personeli gelir merkezlerinde oluşan raporlardan otomatik olarak yapılan aktarımların müşteri hesaplarına doğru bir şekilde geçip geçmediğinin kontrolü görevini üstlenmişlerdir. Otomasyon sistemlerinde de bazen teknik bazen de beşeri unsurlar kaynaklı aksaklıklar ortaya çıkabileceği gerçeği bu kontrollerin nedenidir.

Otomasyon sayesinde her bir gelir merkezinde ne kadar hangi üründen satışın yapıldığı bilgisinin ayrıntılı şekilde elde edilebilmektedir. Otel yönetimi ihtiyaç duyduğu sayı ve ayrıntıda raporu kolayca sistemden alabilmektedir. Gelir merkezlerinde hangi üründen hangi oranda satışın olduğu istatistik bilgilerini içeren raporlar, performans değerlendirme ve planlama çalışmalarında yönetimin en önemli yardımcısı olmaktadır.

Otomasyon sayesinde hiçbir gelir kayıt dışı kalmamakta, tüm işlemlerin izleri sistemde kaldığından işletmelerin kayıt dışı satış yapmalarının ya da yanlış kayıt gibi nedenlerle gelir kayıplarının ortaya çıkmasının önüne geçilmektedir. Müşteri harcamaları eş zamanlı hesaplarına geçirildiği için, müşteri ne zaman çıkış yapmak isterse istesin önbürodaki hesabında en son yaptığı harcamalar yer almakta ve müşterinin faturası doğru bir şekilde kesilebilmektedir.

Muhasebeye bilgilerin direkt olarak aktarımının yanında gelir bilgilerinin detaylı olarak izlenebilmesi de muhasebe paket programı sayesinde olmaktadır. Otelin gelirleri gelir merkezleri bazında istenilen detayda izlenebilmektedir. Muhasebe programında bulunan ve her muhasebe fişinde yer alan döviz kuru bölümü sayesinde otelin tabloları hem döviz olarak hem de Türk Lirası olarak izlenebilmektedir. Bunun için her sabah merkez bankası efektif döviz kurunun sisteme girilmesi yeterlidir.

Otelin gelir merkezlerindeki ürün satışlarının ayrıntılı izlenebilmesi sayesinde stok kontrolü, maliyet kontrolü daha gerçekçi ve kolay yapılabilir. Oteldeki enerji kontrol sistemleri, kamera, detektör vb. güvenlik sistemleri otelin maliyetlerinin azaltılması ve kontrolü üzerinde olumlu etkiler yapmaktadırlar.

Otelde kullanılan bilgisayarlı otel yönetim sistemleri ne kadar gelişmiş olursa ve birbirleri ile bağlantılı çalışırsa, gelirler ve giderler ayrıntılı ve doğru bir şekilde izlenebilecektir. Ayrıntılı ve güvenilir bilgi, yönetimin gelirlerin artırılması ve giderlerin azaltılması yönünde rasyonel kararlar alıp uygulaması kolaylaştıracaktır. Bu da sonuçta işletmenin kârlılığında artış olarak etkisini gösterecek ve işletmenin başarısına olumlu yönde katkı yapacaktır.

Kaynakça

- ÇETİNER, Ertuğrul. **Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları**, 3. Basım, Gazi Kitabevi, Ankara, 2002.
- EMEKSİZ, Murat. **Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İçin Getiri Yönetimi Uygulama Modeli**, Anadolu Üniversitesi Yayınları no.1337, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu Yayınları No.04, Eskişehir, 2002.
- GÜVEN, Mevlüt. **Turizm İşletmeleri ve Muhasebe Uygulamaları**, TÜRMÖB Yayınları: 89, Sirküler Rapor Serisi: 25, Ankara, 1999.
- KASAVANA, Michael L. ve CAHILL, John J., **Managing Computers in the Hospitality Industry**, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, Michigan, 1987.
- KAVAL, Hasan. **Konaklama İşletmeleri Muhasebesi**, Yaklaşım Yayıncılık A.Ş., Ankara, 1994.
- NEBEL, Eddystone C., **Managing Hotels Effectively**, Van Nostrand Reinhold, New York, 1991.

