

*Son Mevzuat Değişiklikleri erevesinde*  
**Konaklama Muhasebesi**  
*ve Uygulamaları*

Dr. Öğretim Üyesi Tolga Ala • Dr. Öğretim Üyesi Tevhit Kahraman

*Son Mevzuat Değişiklikleri Çerçevesinde*  
**Konaklama Muhasebesi**  
*ve Uygulamaları*

Dr. Öğretim Üyesi Tolga Ala • Dr. Öğretim Üyesi Tevhit Kahraman



Published by

**Özgür Yayın-Dağıtım Co. Ltd.**

Certificate Number: 45503

📍 15 Temmuz Mah. 148136. Sk. No: 9 Şehitkamil/Gaziantep

☎ +90.850 260 09 97

📞 +90.532 289 82 15

🌐 www.ozgurayinlari.com

✉ info@ozgurayinlari.com

---

## Son Mevzuat Değişiklikleri Çerçevesinde Konaklama Muhasebesi ve Uygulamaları

*Hospitality Accounting and Practice within the Framework of Recent Legislative Changes*

Dr. Öğretim Üyesi Tolga Ala • Dr. Öğretim Üyesi Tevhit Kahraman

---

Language: Turkish

Publication Date: 2023

Cover design by Mehmet Çakır

Cover design and image licensed under CC BY-NC 4.0

Print and digital versions typeset by Çizgi Medya Co. Ltd.

**ISBN (PDF):** 978-975-447-852-5

**DOI:** <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub414>

---



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0). To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>  
This license allows for copying any part of the work for personal use, not commercial use, providing author attribution is clearly stated.

---

Suggested citation:

Ala, T., Kahraman, T. (2023). *Son Mevzuat Değişiklikleri Çerçevesinde Konaklama Muhasebesi ve Uygulamaları*.

Özgür Publications. DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub414>. License: CC-BY-NC 4.0

---

*The full text of this book has been peer-reviewed to ensure high academic standards. For full review policies, see <https://www.ozgurayinlari.com/>*

---



# İçindekiler

Giriş	1
1 Konaklama ile ilgili Temel Bilgiler	3
Konaklamanın Tarihçesi	3
Konaklama İşletmeleri ve Özellikleri	7
Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması	9
Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısı	21
2 Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Sistemi	33
Konaklama İşletmeleri Muhasebesine İlişkin Düzenlemeler	33
Konaklama İşletmelerinde Kullanılan Defter ve Belge Düzeni	35
Konaklama İşletmelerinde Hesap Planı	40
Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu	43
3 Konaklama İşletmelerinde Vergi İşlemleri	49
Konaklama Vergisi ve Mükellefi	50
Katma Değer Vergisi	54
Konaklama İşletmelerinde Gelir Vergisi Uygulaması	64
Konaklama İşletmelerinde Kurumlar Vergisi Uygulaması	65
Konaklama İşletmelerinde Geçici Vergi Uygulaması	66
Konaklama İşletmelerine İlişkin Özellikli Durumlar	67
4 Konaklama Muhasebesi	71
Konaklama Muhasebesinin Tanımı ve Özelliği	71
Konaklama Muhasebesinin Amacı ve Önemi	74
Tahsilat Kavramı ve İlgili Hesaplar	75
Konaklama İşletmelerinde Satınalma ve Stok Yönetimi	80

Konaklama İşletmelerinde Gelirler	83
Konaklama İşletmelerinde Maliyet Unsurları ve Muhasebeleştirilmesi	94
Konaklama İşletmelerinde Dönem Sonu İşlemleri	104
Kaynaklar	107

# Giriş

Konaklama işletmeleri muhasebesinin işletmeler arasında son yıllarda artan rekabet ve daha fazla kar etme istekleriyle ilgili olarak, yöneticilerine, işletme içi ve işletme dışındaki kullanıcılara doğru, güvenilir, zamanında hazırlanması ve sunulması sonunda ilgililerce alınacak kararlarda olumlu etki sağlayacağı bir gerçektir.

Konaklama işletmeleri muhasebesi yeni bir muhasebe dalı olarak ortaya çıksa da, temelde genel muhasebe ilkelerini kullanan ve onlarla aynı özellikleri ve amaçları taşıyan bir ihtisas muhasebesi dalıdır.

Özellikle dünyamızda globalleşmenin çok önemli bir konuma gelmesi sonucunda ortaya çıkan turizm sektörünün bir parçası olan konaklama işletmeleri, dünya ölçeğinde konaklama turizminin içerisinde ülkemizin payının gün geçtikçe artması sonucunda konaklama muhasebesinin önemi de git gide önem kazanmaktadır.

Konaklama muhasebesinin amaçları, “müşterilerin hizmetine sunulan mal ve hizmetlerin maliyetlerinin ve işletmelerin gerçek kar ve zararlarının belirlenerek, her departmanın gelir ve giderlerinin ayrı ayrı tespit edilerek gerçek sonuçları yansıtan, raporların ilgililere sunulmasını sağlamaktır.

Bu kitabın hazırlanmasındaki amaç, konaklama sektöründeki vergi, sigorta ve muhasebe uygulamaları ile ilgili olarak teorik bilgilere ve uygulamalı örneklerle yer verilerek, ön lisans, lisans ve muhasebe meslek elemanları ile bu sektördeki ilgililere yardımcı olmaktır.

Kitap 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde konaklama ve konaklama işletmeleriyle ilgili temel bilgiler, ikinci bölümde konaklama işletmelerinde muhasebe sistemi, üçüncü bölümde konaklama işletmelerinde

vergi işlemleri, dördüncü bölümde konaklama muhasebesi konularına yer verilmektedir.

Kitabın ilgililere faydalı olmasını temenni ederiz.

# Konaklama ile ilgili Temel Bilgiler

Konaklama kavramı kalma ve barınmanın yanı sıra birtakım temel ihtiyaçların da sağlandığı yapıları ifade etmektedir. Konaklama kavramının içerisinde ağırlanma, yeme, içme, sağlık ve alışveriş gibi temel ihtiyaçları da içerisinde barındırmaktadır.

### 1.1. Konaklamanın Tarihçesi

İnsanlık tarihinde konaklama; insanların bir yerden başka bir yere hareketi olarak var olagelmiştir. İnsanlar ilk çağlardan itibaren bir yerden bir yere seyahat ederken konaklama can güvenliği ve mal güvenliği gibi nedenlerden dolayı birtakım sorunlar yaşamışlar, bu sorunları da kendi yöntemleri ile çözmeye girişmişlerdir. İklim değişiklikleri, kuraklık, savaşlar, güvenli ticaret yolları gibi nedenlerden sürekli etkilenmiştir.

Konaklama hizmetlerinin geçmişi çok eski yıllara dayanmaktadır. İnsanoğlu tarihin her döneminde birtakım nedenlerden dolayı seyahat etmişlerdir. Bu seyahatlerin bir kısmı ticari nedenlerle kervan gibi sistemli ve şebekeli gerçekleşirken, kimi zamanda bireysel olarak tüccar, seyyah ve kaşifler tarafından keşif, ticaret ve macera maksatlı gerçekleştirilmiştir. Tüccarların zamanın binek vasıtalarıyla mallarının takasını ve ticaretini yapmak için beldeler arasında yaptıkları yolculuklar esnasında mola verme, dinlenme ve geceleme ihtiyaçlarını ilk başta dışarıda gerçekleştirirken, bu faaliyetlerin sürekli ve tekrarlı gelişmeleri neticesinde yolculuk edenlerin barınma ve yeme-içme ihtiyaçlarına yönelik geceleyecekleri terkipler ve yapılar oluşturulmaya başlanmıştır. Dönemsel olarak bu gelişmeleri inceleyelim:

**1-Eski Uygarlıklar (MÖ 3000- MS 500):** Seyyahlara ve gezginlere konaklama hizmeti sunma anlayışının uzun bir geçmişi vardır. Türkistan,



Çin, Antik Mezopotamya, Arap Yarımadası, İran, Mısır, Lidya ve Roma medeniyetlerinde ayrıca ticaret yolları üzerinde özellikle konaklama yapılan beldeler bulunmaktadır. Özellikle dünya ticaretindeki önemli yeri olan baharat ve ipek yollarının güzergahları belirlenirken güvenli şehirler, haydut ve eşkıyaların bulunmadığı lokasyonları tercih edilmiştir. Bu dönem yazılı tarih ile kavimler göçü sonrasındaki Batı Roma imparatorluğunun yıkılışına kadar geçen süreci kapsamaktadır. İskenderiye, Mekke, Kudüs, Venedik, Roma, Kahire, Şam, Antakya, Tebriz, Urfa, Turfan, Kaşgar, Buhara gibi tarihi kadim şehirler önemlerini korumuşlar ve ticaret yolları tarafından tercih edildiğinden uzun bir süre cazibe merkezleri olmuşlardır. Bu dönemlerde yazının icadı ile birlikte gelir ve gider kayıtları genellikle kil tabletler veya papirüs tomarları üzerinde tutuluyordu.

**2-Orta Çağ Dönemi (MS 500- MS 1453):** Orta çağ döneminde yaşanan ticaret yollarını elde etmek için girişilen büyük savaşların yanı sıra bu dönem aralığında bilim ve teknik alanında da önemli gelişmelere sahne olmuştur. Doğu'nun ipek ve baharatlarının kervanlarla batıya taşınması daha sistematik bir hal aldığı söylenebilir. Bu dönemde ticareti faaliyetleri geliştirmeye yönelik kervansaray ve hanların daha geliştiği gözlemlenmektedir. Yaşanan büyük savaşlardan dolayı savaşların finanse edilmesi ve savaş sonrası iktisadi toparlamanın sağlanması açısından kervansaraylar bu dönemlerde devletler tarafından inşa edildiği, korunduğu ve gözetilmiştir.

Ticari yollar üzerine inşa edilen Kervansaray kültürü esasında, Orta Asya'da doğmuş, İran'da gelişmiştir ve Anadolu Selçukluları zamanında nihai ve en gelişmiş şeklini almıştır (Kazıcı, 1999).

**3- Yeni Çağ ve Yakın Çağ Dönemleri (1453-1918):** Bu dönemde coğrafi keşifler neticesinde ticari yollara deniz yolları da eklenmiştir. Eski kara ticaret yolları önemini kaybetmiş olsa da yakın mesafeli ticari faaliyetlerde kervansaraylar önemini korumuştur. Bu dönemde denizcilik faaliyetleri önem kazanmıştır. Ticaret yolları denizler üzerinden yükseldiği için büyük deniz savaşlarına sahne olmuştur. Konaklama faaliyetleri açısından denize yakın olan şehirler ile liman şehirlerinin parladığı önem kazandığı dönemdir.

Bu dönemin son yüzyılında buharlı makinelerin icadı ile birlikte başlayan sanayileşme döneminde günümüz modern otel işletmeciliğinin temellerini atıldığı

**4- Modern Çağ (1918- Günümüz):** Modern kitle turizmi 1930 ile 1970'ler arasında Avrupa'da özellikle Fransa'da organize, mekanik, kolektif ve demokratiktir, eski zevk rejimlerini yok eder ve yerine sadece eğlenceleri koymaktadır (Furlough, 1998). Turizm ve otel endüstrisi, küreselleşme ve

yerelleşme süreçlerinden etkilenerek dünyanın en büyük endüstrilerinden biri haline gelmeye başlamıştır (Holjevac, 2003). Modern çağda turizm ve konaklama sektörü birçok önemli gelişme yaşamıştır. Bunlardan bazıları şunlardır:

**Dijital dönüşüm:** Sektör, teknolojik gelişmeler nedeniyle önemli bir dijital dönüşüm yaşadı. Online rezervasyon siteleri, mobil uygulamalar ve dijital kampanyalar, seyahat planlama ve rezervasyon süreçlerini değiştirdi. Ayrıca işletmelere müşteri deneyimini özelleştirme ve geliştirmeye fırsatlar vermiştir.

**Sürdürülebilir Turizm:** Çevre ile ilgili endişeler arttıkça, sürdürülebilir turizm önem kazanmıştır. Turistler daha çevre dostu ve sosyal açıdan sorumlu seyahat deneyimleri aramaya başlamışlardır. Oteller ve turistik yerler, kaynakları korumak, yerel toplulukları desteklemek ve karbon ayak izlerini azaltmak için sürdürülebilir yöntemler benimsemeye desteklenmektedirler.

**Deneyime dayalı turizm:** Günümüzde turistler, sıradan gezip görmek yerine benzersiz deneyimler aramaktalar. Sonuç olarak, macera turizmi, kültürel değişim, mutfak turları veya yemek turları, ziyaretçilerin kalıcı anılar oluşturma yollarıdır.

**Çevrimiçi değerlendirmelerin ve sosyal medya etkisinin artışı:** Çevrimiçi değerlendirme sitelerinin ve sosyal medya platformlarının ortaya çıkışı, gezginlere deneyimlerini ve görüşlerini paylaşma fırsatı vermiştir. Bu platformlar artık turizm işletmelerinin tanıtımı ve tanınması için çok önemlidir. Yorumlar ve tavsiyeler, birçok turist için seçimlerini etkilemektedir.

### **Anadolu'da Konaklama Hizmetleri**

Anadolu'daki eski uygarlıklarda konaklama merkezleri daha çok inanç merkezleri ile ticaretin daha çok geliştiği devletlerin başkentlerinde rastlanmaktadır. Tapınaklar bu dönemlerde konaklama ve ziyafet merkezleri olarak kullanılmışlardır. Arapça bir kelime olan 'fundug' han anlamından kullanılmaktadır. Bu kelimenin kökeni Yunancadan 'Pandocheion' kelimesinden gelmektedir. Ücretli veya ücretsiz konukların geceledikleri yerler bu hanlar umumhane, meyhane anlamlarında da kullanılmışlardır.

Roma dönemi öncesi Anadolu'da kurulan şehir devletlerinde ise birtakım eğlence amaçlı yarışmaların ve festivallerin yapıldığı tarihi kaynaklarda görülmektedir. Bu festivallere civar şehir ve bölgelerden yüksek katılımların olduğu ve ticari faaliyetlerinde pekiştirildiği ilgili kaynaklarca işaret edilmektedir. Evlerde ve tapınak merkezlerinde konaklama ve ağırlamaların yapıldığı gözlemlenmektedir. Roma ve Bizans dönemlerinde ise nüfusun yoğun olduğu şehirler arasında yapılan taş yollar seyahat sorunlarına çözüm

olarak geliştirilmiştir. Roma döneminde Britanya'dan Mısır ve İran'a kadar olan coğrafya 'da yaklaşık 80.000 km'lik yol ağına sahip olmuşlardır. Tarıma elverişlilik, zengin doğal kaynaklar, sıcak iklim, eski medeniyetler ve nüfus gibi etkenlerden dolayı bu yolların önemli kısımları Anadolu topraklarında yer almaktaydı.

Anadolu'nun Türkler tarafından fethedilip yurt tutulmasında kervansarayların çok önemli rolü olmuştur. Bu nedenle Anadolu'da Selçuklular döneminde kervansaraylara çok önem verildiği söyleyebiliriz. Büyük Selçuklu devleti ve Anadolu Selçukluları dönemlerinde hem devlet tarafından yaptırılan ve işletilen kervansarayların yanı sıra sultanların, sultan eşlerinin, devri ileri gelen vezir ve devlet adamları tarafından yapılan ve vakıflar aracılığı ile işletilen kervansaraylara rastlanmaktadır. Hatta Anadolu'da yapılan yol ve köprülerin daha çok kervansaraylara yakın su kaynaklarındaki bağlantı yollarında kümelenedikleri görülmektedir. Kervansaraylar kervanların temel potansiyellerine göre konumlandırılmışlar ve inşa edilmişlerdir. Öyle ki kervanlarda yük taşımacılığında ve dayanıklılıklarından dolayı en önemli taşıma vasıtaları arasında develer daha çok tercih edildiği için önemli bir yere sahiptir. Develerin günlük 9 saatlik deve yürüyüşleri baz alınarak ortalama birbirine 40 km mesafede bulunmalarına özen gösterilmiştir. Yüksek ve sağlam duvarlar arasında inşa edilen bu yapılar savaş zamanlarında bir kale gibi korunaklı olup ticaretin ve tacirlerin korunmasına olanak sağlamıştır. Barış zamanlarında ise ticaretin geliştirilmesinde, özellikle Anadolu'nun yurt edinilmesinde pahalılıkla, kıtlıkla mücadele bir pazaryeri olarak kullanılmışlardır.

Gün boyunca yorucu yolculuklardan sonra kervansaraylar, yolcuların ve hayvanların her türlü ihtiyaçlarını karşılamak için yatakhane, aşevi, erzak ambarı, depolar, ahırlar, mescit, şadırvan, hamam, eczane, ayakkabıcı ve nalbant gibi gerekli mekânları ve buradaki hizmetleri karşılıksız sunmaktadır (Turan, 1946).

Selçuklulardan sonra da Anadolu kurulan beylikleri döneminde de kervansarayların yapımına devam edilmiş, mevcutlar sürekli restore edilerek korunarak bu dönemde de desteklenmiştir. Osmanlı Devleti döneminde ise kervansaraylar yine vakıflar aracılığı ile işletilmeye devam edilmiştir. Rumeli ve Balkanlara yapılan fetihlerde kervansaraylara nazaran daha butik ölçekte şehir merkezlerine han olarak adlandırılma tercih edilerek yapılmaya başlanmıştır. Kervansaraylarla benzer vasıflara sahip olan bu hanların içerisinde konukların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çağın gereksinimlerine göre dizayn edilmiş ticarethaneler ile desteklenmiştir. Bunlar: nalbantlık, semercilik, yemenicilik vb gibi. Hancılar ve tüccarlar, kaynaklarını ve işlemlerini takip etmek için temel muhasebe yöntemlerini kullanıyorlardı.

Ayrıca kervansarayların yönetimlerinde çalışanların başında yönetici konumunda yetkilendirilmiş nazırlar, işleyişin kontrolünden sorumlu bir müsrif, müteveli, muzif (sorumlu müdür), emir havayıcı (erzak ve malzemeleri tedarik eden) yanı sıra aşçı, baytar, müezzin gibi görevliler istihdam edilmekteydi (Kuban, 1965).

## 1.2. Konaklama İşletmeleri ve Özellikleri

Konaklama işletmeleri temelde konuklarının konaklama nedenlerine ve ihtiyaçlarına bağlı olarak değişkenlik gösterebilmekte ve buna göre tanzim edilmektedir. Günümüzde konaklama faaliyetleri geçmişten farklı olarak alternatif ihtiyaçlar taşıyabilmektedir. Bu nedenle konaklama işletmelerine ait tek bir tanım bulunmamaktadır. Yazarlar ve araştırmacılar tarafından farklı şekilde tanımlanarak ifade edilmişlerdir.

Konuyla ilgili literatür incelendiğinde turizm kavramının ortak bir tanımının olmayışı nedeniyle konaklama işletmeleri açısından ortak bir tanım ve adlandırılma bulunmamaktadır. Konaklama işletmeleri özünde insanların sahip oldukları kendi evleri dışında birtakım nedenlerle yaptıkları seyahatler nedeniyle geçici konaklamalar (Aras, 1993) ile ikinci planda kalan yeme içme gibi zaruri ihtiyaçların karşılamak için hammadde ve yarı hammadde kullanarak mal ve hizmet üreten ticari işletmelerdir (Olalı ve Korzay, 1993).

Konaklama işletmeleri, insanların konaklama, beslenme ve diğer ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik ve sosyal bir işletmedir (Sezgin, 2001).

Otel işletmeleri, seyahat eden insanların en başta konaklama, yiyecek ve eğlence gibi ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuştur. Personel, mimari, uygulamalar ve müşteri ile olan bütün ilişkileri belirli kurallara ve standartlara tabidir (Kozak vd., 2008). Konaklama sektörü belirli türde hizmetler sunmaktadır: birbirinden ayrılmaz (örneğin oda, yeme, içme ve eğlence). Bu, hizmetin üretiminin tüketiminden ayrılamayacağı, taşınamayacağı, depolanamayacağı veya ihraç edilemeyeceği anlamına gelir (Moeller, 2010). Konaklama işletmeleri güçlü bir ev sahibi-misafir dinamiği, birbiriyle çelişen eğilimler ve unsurlar ve personel arasında büyük bir koordinasyon vardır (Pizam &Shani, 2009).

Konaklama endüstrisi, müşteri odaklılığı, uzmanlaşma ve işleyişinde güçlü işletme alt yapılarına sahip olma ortak paydalarını yönelik konaklama ilkelerini içermektedir (Tyshchenko, 2021). Konaklama işletmesinin temel özellikleri arasında kurum iklimi, senaryo teorisi ve “hizmet” kavramı yer almaktadır (Bareham ve Jones, 1988).

Oteller, moteller, tatil köyleri, oda ve kahvaltı pansiyonları ve pansiyonlar gibi konaklama tesisleri büyüklük, olanaklar ve hedef müşteri kitlesi açısından büyük farklılıklar gösterir. Ancak genel olarak bu tür kuruluşlarla ilişkilendirilen bazı ortak özellikler vardır:

1. Konaklama Tesisleri: Konaklama tesisleri öncelikle turistlere konaklama veya konaklama olanağı sağlar. Bu, minimum olanaklara sahip sade odalardan geniş bir hizmet yelpazesine sahip lüks süütlere kadar değişebilirler.

2. Oda ve Süütlere: Konaklama tesisleri, farklı konukların ihtiyaç ve tercihlerini karşılayacak çeşitli oda ve süütlere sunmaktadır. Bunlar standart odaları, deluxe odaları, süütlere ve özel konaklama birimlerini içerebilmektedirler.

3. Olanaklar: Olanakların düzeyi, kuruluşun türüne ve sınıfına bağlı olarak büyük ölçüde değişir. Ortak olanaklar arasında yataklar, banyolar, banyo malzemeleri, televizyonlar, Wi-Fi ve klima bulunmaktadır. Üst düzey kuruluşlar SPA, fitness merkezleri, yüzme havuzları ve daha fazlası gibi ek olanaklar sunabilirler.

- Otel işletmeleri 7 ila 24 saat hizmet vermektedir. Otel işletmeleri, müşteri memnuniyetini ön planda tutarak 24 saat hizmet vermektedir (Chan, 2008). Yılın 365 günü açık olup, günün 24 saati hizmet vermektedirler. Oteller diğer hizmet sektörlerindeki işletmelere oranla tatil ve/veya bayram dönemlerinde daha yoğun ve fazla çalışmaktadırlar.
- Konaklama işletmeleri açısından talep çok esnek ve turizm hizmetlerinin stoklanması zordur, bu nedenle talep tahminleme otel işletmelerinde önem arz etmektedir.
- Üretilen mal ve hizmetler çoğu zaman dayanıksız yapıdadır. Hizmet üretimi ile satış eş zamanlı yapılmaktadır.
- Konaklama işletmelerinde üretimler genellikle hizmet olarak gerçekleşmektedir.
- Konaklama işletmeleri emek yoğun özelliğe sahiptirler. Mal ve hizmetlerin hazırlanmasından sunulmasına kadar tüm süreçlerde bölümler arası üst düzey bir uyum, koordinasyon ve yardımlaşmayı içeren bir takip gerektirmektedir.
- Konaklama işletmeleri yeniliklere daima açıktırlar. Çağın şartlarına uygun teknik ve teknolojilerden aktif yararlanırlar. Özellikle üretim süreçlerinde üstün standartlara ulaşmak için teknolojiye yoğun özellikler taşımaktadırlar.

- Konaklama işletmelerinin yönetimi, kapsamlı bir ev sahibi-misafir ilişkisini, müşteri ile personel arasında yoğun bir ilişki yaşanmakla birlikte çalışanlar arasındaki tam bir ekip çalışmasını içermektedir (Pizam ve Shani, 2009). Personelin moral ve fiziksel durumları doğrudan müşterilerin tatmin düzeylerini etkileyebilmektedir.

Konaklama işletmeleri konuklarının öncelikli olarak konaklama ihtiyaçlarını karşılamak üzere

### 1.3. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Oteller büyüklüğüne, konumuna, müşteri kitlesine, kalış süresine, özelliklerine vb. bağlı olarak çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir. Otellerin sınıflandırılmasının birden fazla nedeni vardır. Rezervasyon yapan kişi, otelin adından otelin sunduğu konum, fiyat, olanaklar vb. hakkında bilgi sahibi olmalıdır.

Türkiye’de otel işletmeleri, belediye belgeli veya turizm işletme belgeli olarak iki kategoriye ayrılır. Belediye tarafından belgelendirilen otellerin faaliyetleri belediye tarafından denetlenmektedir. Turizm Bakanlığı tarafından belgelendirilen oteller, Turizm Bakanlığı tarafından denetlenmektedir.

Konaklama işletmeleri mevzuatta asli konaklama tesisleri ile yardımcı konaklama tesisleri olarak iki şekilde sınıflandırılmaktadır. Asli konaklama işletmelerinin temel amacı konukların geceleme gereksinimlerini karşılamaktır. Temel işlevlerinin yanı sıra, misafirlerin yiyecek, içecek ve eğlence ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli yardımcı birimleri de içerirler.<sup>1</sup>

Asli konaklama işletmeleri:

- 1.Otel,
- 2.Motel,
- 3.Tatil Köyü,
- 4.Pansiyonlardır.

Yardımcı konaklama işletmeleri ise, müşterilerin kendi olanaklarıyla gecelediği işletmelerdir. Yardımcı konaklama işletmeleri, müşterilerin yiyecek ve içecek gibi çeşitli ihtiyaçları genellikle kendileri karşılamaktadır.

Yardımcı Konaklama İşletmeleri:

- 1.Kamping
- 2.Oberj

---

1 Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, Madde 18.

### 3.Hostel

### 4.Apart

Yardımcı konaklama tesisleri; 2. Dünya Savaşı'ndan sonra seyahat etmek daha yaygın hale gelmeye başladı ve asıl konaklama tesislerinden tamamen farklı bir tür ortaya çıktı. Tatil köyleri, kampingler, pansiyonlar, möbleli olarak kiralanılan tatil yerleri, karavanlar ve hosteller bu yan konaklama türünün bir parçasıdır (Benligiray, 1977).

Bir aşağıda belirtilen kategorilerden bir veya daha fazlasına girebilir. Oteller aşağıdaki şekillerde sınıflandırılabilir.

1. Yıldızlı türüne göre sınıflandırma
2. Otelin konumuna göre sınıflandırma
3. Müşteri türüne göre sınıflandırma
4. Misafir kalış süresine göre sınıflandırma
5. Büyüklüğe göre sınıflandırma
6. Konukların ihtiyaçlarına göre sınıflandırma
7. Sahiplik ve bağlılığa göre sınıflandırma
8. Diğer otel türleri.

#### **1.3.1. Yıldız Türüne Göre Konaklama İşletmeleri**

Yıldız derecelendirmesi, otelin sağladığı veya sağlayacağı olanaklara bağlı olarak verilmektedir. Sadece otelin yıldız derecelendirmesini bilerek konuk, otelin sunduğu olanaklar, konforlar vb. hakkında bilgi sahibi olabilirler ve hatta fiyat tarifesi hakkında ön tahminleme veya ne kadar olacağı konusunda kabaca bir fikre sahip olabilirler.

Oteller yıldızlarına göre, yıldız olmayan otellerden beş yıldızlı otellere kadar sınıflandırılmakta ve ön büro, yeme-içme, kat hizmetleri, muhasebe, satış ve pazarlama, insan kaynakları, mühendislik gibi bölümlere ayrılmaktadır (Rachmawati & Wardana, 2022).

##### *1.3.1.1. Bir Yıldızlı Oteller*

Binanın konumunun, yakın yaklaşımın ve çevresinin uygun olması gerekir. Otelde en az on kiralanabilir oda bulunmalıdır ve bunların en az %25'i, kalan dört odadan biri için ayrı bir banyo içermelidir. Banyoların en az %25'inde batı tarzı WC bulunmalıdır. Genel mahallerin ve yatak odalarının tabanını tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzeme ile döşenmiş

olmalıdır. Tüm banyolarda yeterli miktarda sıcak su, sabun ve tuvalet kağıdı ile birlikte modern sanitasyon ve akan soğuk su bulunmalıdır. Odalar uygun şekilde havalandırılmalı, yatak ve mobilyalar temiz ve konforlu olmalıdır. Misafir ve ziyaretçilerin kullanımı için telefon ve telefonun bulunduğu resepsiyon bankosu bulunmalıdır. Temiz ve sağlıklı yiyecekler sunan temiz ve orta derecede iyi donanımlı bir yemek odası/restoran olmalı ve temiz, iyi donanımlı bir mutfak ve kiler bulunmalıdır.

### 1.3.1.2. İki Yıldızlı Oteller

İki yıldızlı otel işletmelerinde bir yıldızlı işletmelerin sahip olması gereken özelliklerin yanı sıra aşağıda belirtilen özellikleri de taşıması gerekir:

- Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap bulunması,
- İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi bulunması,
- Odalarda saç kurutma makinesi bulunması,
- Odalara içecek hizmeti sunulması,
- Ek olarak bir yönetim odası bulunması.

### 1.3.1.3. Üç Yıldızlı Oteller

Üç yıldızlı otel işletmelerinde iki yıldızlı işletmelerin sahip olması gereken özelliklerinin yanı sıra aşağıda belirtilen özellikleri de taşıması gerekir:

- En az 40 odaya sahip olmalıdır,
- Odalarda iklim koşullarına göre klima sistemi bulunması,
- Yatak sayısının % 25'ine ek olarak, lobiden ayrı bir oturma odası bulunması,
- Odaların televizyona sahip olması,
- Odaların % 50'sinde mini bar ve yiyecek servis malzemesi bulunması,
- Yüzme havuzu, ikinci sınıf bir lokanta veya kafeterya veya kişi başına en az 1,2 metrekare alan düşecek şekilde en az kırk kişilik bir çok amaçlı salon bulunması,
- Örneğin çamaşır yıkama ve ütüleme hizmetlerinin sağlanması,
- Bir bilgisayar kullanarak rezervasyon yapmak,
- 24 saat büfe hizmeti.



#### 1.3.1.4. Dört Yıldızlı Oteller

Dört yıldızlı otel işletmelerinde üç yıldızlı işletmelerin sahip olması gereken özelliklerinin yanı sıra aşağıda belirtilen özellikleri de taşıması gerekir:

- En az 80 odaya sahip olmalıdır,
- Telefon kabinlerinin kabul holünde bulunması,
- Otelin iki kattan fazla müşteriye hizmet vermesi durumunda, otelin kapasitesiyle orantılı olarak müşteri asansörü olması gerekir.
- Odalarda ve toplum alanlarında iklim sağlanması,
- Odalarda yatak örtüsü, mini bar ve değerli eşya kasası vardır.
- 6.00 ile 24.00 saatleri arasında oda servisi hizmeti sunmak,
- Terzi ve kuru temizleme hizmetlerinin sağlanması,
- Her katta kat ofisleri vardır. Ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde hizmetin aksamaması kaydıyla, her katta kat ofisleri bulunması gerekmez.”),
- Satış yeri bulunması,
- Çok çeşitli dillerde; süreli yayın, kitap gibi dokümanların bulunduğu okuma alanı,
- Kapasitesi 100 kişiden az olmamak şartıyla, yatak kapasitesinin % 50'sine hizmet veren birinci sınıf bir lokanta bulunması,
- Sürekli doktor hizmetleri ve müşteri bilgilendirmesi,
- Yeterli büyüklükte bir bagaj odası ve emanet hizmeti mevcuttur.
- Servis merdiveni veya asansörü bulunması,
- Çalışanların en az %15'inin konusunda eğitilmiş personel olması,
- İdari personel için en az 5 yıllık eğitim veya deneyime sahip olması,
- Telefon, faks ve internet bağlantılı bilgisayar gibi büro hizmetlerine yönelik çalışma ofisi bulunması ve odalarda mesaj bırakabilme sistemi veya buna benzer hizmetler.
- Kişi başına 1,2 metrekarelik bir alana sahip, en az 100 kişilik bir gece kulübü, diskotek veya benzeri bir eğlence yeri bulunması gerekir.
- Ayrıca, en az 40 metrekarelik bir alana aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol

sahası, bowling salonu, go-kart pisti, kayak veya deniz sporları, squash salonu veya diğer imkanlar sunan en az üç tanesinin bulunması

- En az yüz kişilik bir salonda pasta veya içki servisi sağlanması,
- Türk mutfağından en az beş sıcak ve soğuk yemek ve tatlı sunan alakart bir lokanta bulunması,
- En az üç kafeterya ve snack bar ünitesi vardır.

#### *1.3.1.5. Beş Yıldızlı Oteller*

Beş yıldızlı otel işletmelerinde dört yıldızlı işletmelerin sahip olması gereken özelliklerinin yanı sıra aşağıda belirtilen özellikleri de taşıması gerekir:

- En az 120 odaya sahip olmalıdır,
- Otelin müşterilerin ineceği veya çıkacağı birden fazla kat olması durumunda, müşteri asansörleri ve servis merdiveni veya asansörü bulunması,
- Odalarda çalışma masası, boy aynası, yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi ve priz bulunmaktadır.
- Bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kâğıt mendil ve şemsiye gibi en az on amblemlî eşyanın odada bulunması gerekir.
- Banyolarda küvet, resepsiyonla bağlantılı telefon sistemi ve büyüteçli ayna vardır.
- 6 odadan az olmamak şartıyla, oda kapasitesinin en az % 5'i oranında tütün ürünleri içilmeyen bir oda düzenlemesi,
- 24 saat boyunca oda servisi sağlanması,
- Uydu veya video yayınları ile oda sayısının yüzde onuna internet erişimi sağlanması,
- Bayan ve erkek kuaförlerinin bulunması,
- Satış noktaları olması,
- Konusunda eğitim almış personelin çalışanların en az % 25'ini oluşturması,
- Alakart lokantaların olması,

- Resepsiyondan uzakta müşteri ilişkileri ve danışmanlık gibi hizmetlerin sunulması,
- Kat koridorlarında resepsiyona bağlanan bir telefon olması.

### **1.3.2. Konumlarına Göre Konaklama İşletmeleri**

Konumlarına göre oteller şu şekilde sınıflandırılabilir:

- Ticari oteller
- Banliyö otelleri
- Tatil Köyü (Resort Oteller)
- Moteller
- Roteller
- Floatels
- Botels

#### *1.3.2.1. Ticari Oteller (Şehir Otelleri)*

Bu oteller şehir merkezinde, yoğun ticari bölgelerde ve kentsel alanlarda yer almaktadır. Bu oteller şehir otelleri olarak bilinmektedirler. İş adamları, ticari yöneticiler, şirketlerin pazarlama satış mümessilleri genellikle bu otelleri tercih etmektedirler. Genellikle konaklamalar sadece birkaç gün ve hafta içlerine yoğunlaşmaktadır. Şehir otelleri yüksek standartlara sahiptir. Temel iş taleplerini karşılamak için yüzme havuzu, özel restoran, bar, disko, 24 saat oda servisi içerebilmektedir. İş adamları, tur grupları, küçük konferans grupları ve bireysel misafirler bu otellerde kalmaktadır.

#### *1.3.2.2. Banliyö Oteller*

Banliyö otelleri, genellikle banliyö bölgelerinde bulunan ve daha geleneksel bir deneyim sunan bir otel türüdür (Penner vd., 2001). Ticari otellere göre daha düşük standartlara sahiptir. Genellikle şehir merkezlerinden uzak şehrin banliyö semtlerinde yer almakta ve düşük bütçe talep eden konukları ağırlamaktadır. Uzak doğu'da bu tip otellerde düğün organizasyonları da yapılabilmektedir.

#### *1.3.2.3. Tatil Köyü (Resort Oteller)*

Resort oteller, nefes kesen güzellğe ve manzaraya sahip olan adalar, egzotik yerler, plajlar ve sağlık tesisleri ve kaplıcalar gibi tatil yerlerinde, yani yaz tatil köyleri, kış sporları tatil köyleri ve dört mevsim tatil köyleri vb.

yerlerde bulunmaktadır. İnsanlar buralara rahatlamak, keyif almak, şehrin yoğun temposundan uzaklaşmak veya sağlık nedenleriyle şehir hayatının yoğun temposundan uzaklaşmak veya belirli faaliyetlere katılmak için gitmektedir.

Resort oteller, uluslararası turizm endüstrisinde önemli bir yer tutmaktadır ve seyahat destinasyonlarına önemli istihdam ve vergi geliri sağlamaktadır (Nelsen, 2005).

Resort otellerin imkanları şöyle:

1. Kapsamlı eğlence programına sahiptir,
2. Tenis kortu, antrenör eşliğinde golf sahası
3. Eğitmen eşliğinde eyerli atlar, SPA, plaj ve havuzlar
4. Otopark, restoranlar, sosyal servis tesisleri
5. Mini golf – futbol sahası, squash, bilardo vb.

#### 1.3.2.4. Moteller

Moteller, motorlu oteller ve motorlu sahalar sürücülerin özellikle uyku (Jackle, 1996), sıcak içecek, yiyecek, dinlenme vb. ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmıştır. Tarife şehir otellerine göre çok düşük. Karayolları üzerinde veya yol kavşaklarında bulunmaları nedeniyle karayollarından kolay erişime sahiptirler. Motel konaklama birçok ülkede genel olarak oteller arasında yer almaktadır.

#### 1.3.2.5. Rotel Oteller

Rotel, turist otobüsü ve otelin birleşimidir. “Odanızda otururken” bile dünyanın daha önce hiç görmediğiniz kısımlarını keşfetme mantalitesine sahiptirler. Rotel kavramı ‘Rolling Hotels’ türetilmiştir, yani tekerlekli-dönen hotel anlamı taşır. Tur, otobüs ve otelin birleşmiş halidir. İlk olarak 1945 yılında Almanya’da başlamıştır. Ülkemizde Doğu Ekspresinde yapılan 1-2 günlük seyahatler rotels konaklamalarına örnek verilebilir.

#### 1.3.2.6. Floatels

Float, bir yolcu gemisi veya teknenin aksine, yüzen veya su üzerinde genellikle kalıcı olan bir oteli ifade eder. Yüzen oteller, sağlam bir zemin üzerinde yer almayan, genellikle su üzerinde bulunan otellerdir. Yolcu gemilerinde odalar genellikle küçüktür ve tüm mobilyalar sabitlenmiştir. Genellikle uzun süre konaklayan misafirlere hitap etmektedir. Karadaki herhangi bir otelin sağladığı tüm olanaklardan oluşan, başlı başına eksiksiz

bir oteldir. Yalnızca konaklama sağlamakla kalmaz, aynı zamanda yiyecek ve içecek, dinlenme tesisleri, yüzme havuzları vb. gibi diğer gerekli tesisleri ve hizmetleri de sağlarlar.

Hareket ve seyahat etmezler. Flotel, bazen nehirler, göller, limanlar ve okyanus kenarlarındaki lüks otelleri olarak da tanımlanabilir. Birçok eski lüks gemiler yüzen otellere dönüştürülebilmektedir.

#### *1.3.2.7. Botels*

Boteller, iskelede demirlenmiş tekneler veya gemiler olup otel olarak hizmet vermektedirler. Botel veya boatel, pansiyon veya otel olarak hizmet veren bir tekne türüdür. Boteller, küçük veya daha büyük amaçlarla tasarlanmış teknelerden veya diğer deniz taşıtlarından dönüştürülmüş gemilere kadar çeşitli özelliklere sahiptir. Sonradan işlev kazandırılarak oluşturulan âtil duruma gelmiş “lüks cruise” gemileri de botellere dönüştürülebilmektedir. Bulunduğu lokasyona, manzarasına ve standartlarına göre tarifelendirilebilir. Bu nedenle basit bir kayıktan veya lüks gemilerden oluşabilmektedir. Deneyim ve farklılık talep eden turistlerin tercihlerinde yer almaktadır.

### **1.3.3. Müşteri Türüne Göre Konaklama İşletmeleri**

Oteller ayrıca hitap ettikleri müşteri türüne göre aşağıdaki gibi sınıflandırılabilirler:

#### *1.3.3.1. Kumarhane (Casino) Oteller*

Kumar olanağı sunan oteller kumarhane otelleridir. Kumarhane oteli, tek bir konumda hem otel hem de kumarhane sunan bir konaklama türüdür. Konuk odaları ve yiyecek-içecek alanları oldukça lüks olsa da işlevleri kumarhane (casino) operasyonlarını desteklemek için ikinci plandadır. Bu oteller aynı zamanda eğlence ve tatil için seyahat edenlere de hitap etmektedir. Bu oteller kumarı teşvik ederek konuklarını çekerler. Günümüzde kumarhane otellerinde geniş bir eğlence seçeneği, spa, golf ve tenis kortu sunmak yeni bir trend. Bu otellerin özel restoranları vardır. Kalış süresi en az bir haftadır. Kumarhane otellerinin tarihi, Las Vegas’ın küçük bir çöl kasabası olduğu 1900’lü yılların başlarına kadar uzanmaktadır. İlk kumarhane oteli Northern Club 1906’da açılmıştır.

#### *1.3.3.2. Aile Yarı Konaklama*

Aile yarı konaklamaları çeşitlilik gösterebilmektedir. Ana üniversite kampüslerine kolayca ulaşılabilir konumlarda 2-4 yatak odalı teraslı evler ve 2 ve 3 yatak odalı daireler içermektedir. Öğrencilerin eğitim süreleri

içerisinde barınmalarına imkân verir. Çok aileli konut, sıralı evler (terraced houses), ev odası kiralaması şeklinde çeşitleri mevcuttur.

#### 1.3.3.3. Kongre Otelleri

Konaklama sektörünün son yıllarda önemli ölçüde büyüyen bir diğer segmenti ise kongre otelleridir. Bu oteller büyük alanlara sahiptir. Konferans, sergi salonları, balo salonu ve çeşitli toplantı odaları gibi ihtiyaçlara yönelik alanlara sahiptir. Çoğu kongrenin tüm katılımcılarını ağırlayacak konuk odaları, yiyecek ve içecek hizmetleri de sunmaktadırlar. Bu oteller öncelikle iş seyahatinde olanlara yöneliktir ve sekreterlik yardımı, dil tercümanı, faks makineleri, bilgisayar odası, telekonferans vb. gibi ticari hizmetler sunar.

#### 1.3.3.4. Hosteller

Hem okullarda hem de kolejlerde öğrenci hostelleri oldukça yaygındır. Hosteller aynı zamanda ofislere, bankalara ve diğer kurumlara dahil edilebilir. Bunlar aylık, altı aylık veya yıllık ücret aldıkları için konaklama otelleri de olarak bilinir. İnsanların ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak, bu hosteller öğün yemekleri ve çamaşır hizmetleri de sağlayabilmektedir. Hosteller, hapisneden tahliye edilen veya kefaletle serbest bırakılan yüksek riskli suçlulara yarı güvenli konaklama olanağı sağlar.

#### 1.3.3.5. Hastane Evleri /Otelleri

Günümüzde dünya çapında sağlık turizmi artma eğilimindedir. İyi hastaneler ve sağlık merkezlerinde dünyanın her yerinden insanlar hastalarını tedavi etmek ve muayene etmek için bu hastanelere gelmektedirler. Hastanelere bağlı hizmet veren bu oteller, hastanelerine kabul edilen hastaların yalnızca akrabalarına ve refakatçilerine hizmet vermektedirler. Normalde Avrupa standardı ölçülerinden fiyatlandırılırlar veya tedavi ve otel konaklamasını sağlık hizmeti yanında bir paket olarak sunarlar.

### 1.3.4. Konaklama Süresine Göre Konaklama İşletmeleri

Bazı oteller belirli bir konaklama süresine göre hizmet vermektedirler. Bu otelleri şu şekilde sınıflandırılabiliriz:

- Konut (Rezidans) Otelleri
- Transit Oteller
- Konukevleri (Geçici Oteller)
- Yarı Konut Otelleri

#### *1.3.4.1. Konut (Rezidans) Oteller*

Bu oteller uzun süreli veya kalıcı konaklama olanağı sağlarlar. Kira peşin alınırken diğer masraflar haftalık olarak faturalandırılır. Her türlü mutfağı sunan bir restoranı olabilir ve çamaşırhane hizmeti de sunabilmektedir. Son zamanlarda bu tür oteller kooperatif otellerine veya apartman dairelerine dönüştürülmektedir. Kalış süresi bir haftadan bir veya daha fazla aya kadar olabilmektedir.

#### *1.3.4.2. Transit Oteller*

Transit oteller, transit istasyonlarının yanında bulunan ve çeşitli turistik yerlere seyahat eden ziyaretçilere kalacak yer sağlayan 3 yıldızlı otellerdir (Nasution & Lubis, 2018). Ülkemizde uluslararası havaalanı terminallerde rastlamak mümkündür. Genellikle kalış süreleri kısadır. Bu nedenle oda fiyatları günlük esasa göre sabitlenirler. Seyahatler esnasında yaşanabilecek meteorolojik nedenlerden kaynaklanan tehir ve erteleme durumlarında da transit oteller tercih edilebilmektedir.

#### *1.3.4.3. Konukevleri (Geçici Oteller)*

Devlet Konuk Evleri vb. geçici otellerin en iyi örnekleridir. Bu otellerde çok uzun süre konaklanmasına izin verilmemektedir çünkü bu oteller çok ekonomiktir. Genellikle çalışanlar tarafından ya transfer (konaklama ayarlanana kadar) ya da tur ya da tatillerde himaye edilir. Bekâr olan çalışanlarına yönelik geçici konaklama hizmeti vermektedir.

#### *1.3.4.4. Lounge*

Daha çok hava limanlarında iç hat ve dış hatlarda konuklarını misafir ederler. 7/24 havalimanlarına hizmet verirken konuklarına günlük veya saatlik hizmet verebilirler. Yolcuların bekleme sürelerinde yeme-içme, dinlenme, internet, tuvalet-temizlik bakım gibi ihtiyaçlarının karşılandığı mekanlardır. Genellikle havalimanlarının tenha bölgelerinde bulunurlar. Kart ve üyelik hizmet verdikleri gibi, üye olmayan münferit gelen konuklara da hizmet verebilmektedirler.

### **1.3.5. Büyüklüklerine Göre Konaklama İşletmeleri**

Konaklama şirketleri için küçük/büyük sınıflandırması çalışan sayısına dayanmaktadır; restoranlar için ayırım çizgisi 30 çalışan iken Londra otel sektöründe bu sayı 80 çalışandır (Peacock, 1993). Konaklama sektörü, sahibi tarafından yönetilen küçük işletmelerden oluşur (Messenger & Shaw, 1991).

Oteller, sahip oldukları oda sayısına göre büyüklüklerine göre sınıflandırılabilir. Genellikle oda sayısına göre küçük, orta ve büyük olarak sınıflandırılırlar. Küçük otellerde genellikle 50'den az oda bulunur, orta ölçekli otellerde 50 ile 300 arasında oda bulunur ve büyük otellerde 300'ün üzerinde oda bulunur.

Konaklama işletmeleri büyük, orta ve küçük olarak sınıflandırılabilmektedirler. Büyüklük ölçüsü olarak birtakım kriterlere göre sıralanabilmektedir (Olalı ve Korzay, 1993).

- Otel işletmesine yatırılan sermaye miktarı,
- Otel işletmesinde çalışan personel sayısı veya belirli bir süre içinde otel çalışanlarına ödenen toplam ücret miktarı,
- Oda sayıları,
- Lokanta, merasim, ziyafet ve televizyon salonlarının bulunması, sosyal ve kültürel faaliyetlere ayrılan bölümlere ayrılmıştır.
- Bankalar, satış mağazaları, döviz büroları, seyahat acenteleri, kuaförler ve diğer işletmeler için otel binasının eklentileri arasında kiralık alanlar.

Otel işletmeleri, oda ve yatak sayısına ve çalışan sayısına göre üç grupta incelenmiştir. (Çetiner, 2002):

**Büyük Oteller:** Ortalama 300 oda ve personeli olan otel işletmeleridir.

**Orta ve Küçük Oteller:** 100'den 300'e kadar oda ve 100'den 300'e kadar çalışan personele sahip oteller, orta ölçekli otel işletmeleridir. Küçük ölçekli otel işletmeleri, 25 ila 100 odası ve 30 ila 100 çalışanı olan otellerdir.

**Çok Küçük Oteller:** 25 odadan ve 25 çalışandan oluşan ve konaklama hizmetini sürdürmeyen otellerdir.

### 1.3.6. İhtiyaç Türü Bakımından Konaklama İşletmeleri

Otel işletmeleri ile ilgili müşterilere sunulan konaklama hizmetinin amacına göre sınıflandırılır. Merkez oteller, kıyı otelleri, kaplıca ve kür otelleri, dağ ve spor otelleri olarak dört farklı kategoriye ayrılan otel işletmeleri vardır.

#### 1.3.6.1. Merkez Oteller

Bu tür otel işletmeleri, nüfus yoğunluğu yüksek olan ticaret merkezlerinde veya ziyaretçilerin sıklıkla ziyaret ettikleri şehir merkezlerinde kurulmaktadır. Bu tür otel işletmelerinde konaklama ve kahvaltı mevcuttur. (Aktaş, 2002). Şehir otelleri ile benzer özellikler taşırlar.



### 1.3.6.2. Kıyı Otelleri

Kıyı otelleri, şehir yaşamının boğucu havasından uzakta spor yapmak, dinlenmek ve eğlenmek gibi aktiviteleri gerçekleştirmek için idealdir. Kıyı otelleri, doğal güzellikler, tarihi ve kültürel merkezler gibi ilgi çekici yerlere yakın yerlerde yer alır. Tatil köyleri Resort oteller olarak bilenenler ile benzer özelliklere sahiptirler.

### 1.3.6.3. Dağ ve Spor Otelleri

Dağ ve spor otelleri, sakin ve huzurlu bir tatil geçirmek isteyenler için idealdir. Doğaseverler için mükemmel bir seçenek olan dağ otelleri, genellikle ahşap mimarileriyle doğayla uyumludur. Bu tür oteller her mevsim müşterilerini ağırlama potansiyeline sahiptirler.

Dağ otelleri, misafirlerin ihtiyaçlarını karşılayacak mimari, dış peyzaj, manzara, iç mekân, donanım ve konfor açısından kendine has özelliklere sahiptir (Radovic, 2015).

## 1.3.7. Mülkiyetine Göre Konaklama İşletmeleri

Bu otel şirketleri, kamu veya özel sektör işletmeleri olarak iki ana kategoriye ayrılabilir. Bu sınıflandırma yöntemi, işletmelerin sahiplik durumları, kiralama biçimlerinin ve yönetim biçimlerinin bir sonucu olarak kişileri farklı kategorilere ayırmaktadır. (Kozak vd., 2008).

### 1.3.7.1. Bağımsız Oteller

Bağımsız oteller, gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan otellerdir (Çetiner, 2002). Bağımsız oteller, bağımsız olarak faaliyet gösteren ve bir grup (zincir) otel organizasyonunun parçasını oluşturmayan otellerdir (Meidan & Lee, 1982).

### 1.3.7.2. Devremülk Oteller

Kat mülkiyeti, çok sayıda kişi tarafından paylaşılan bir yapıdır. Konsept, bir kişinin yılda bir hafta veya daha fazla olan belirli bir süre boyunca konaklamadan ve bir apartman dairesindeki diğer olanak ve hizmetlerden yararlanma hakkına sahip olmasıdır. Bu, bir turizm kompleksindeki diğer konaklama türlerinin yanı sıra apartman dairesindeki diğer olanak ve hizmetlerden yararlanma hakkına sahip olmasıdır. Tatil konaklamalarını önceden rezerve etmek gibidir. Bu durumda, alıcı bir kerelik bir sermaye ve ardından yıllık bir mülk bakımı katkı payı ödemelidir. Kat mülkiyeti, çok sayıda kişi tarafından paylaşılan bir yapıdır. Her mülk sahibi, birimdeki tüm

avantajlardan yararlanılır ve vergiler, bakım, bina bakımı vb. gibi kompleksin genel masraflarını paylaşır.

#### 1.3.7.3. Zincir Oteller

Uluslararası otel zincirleri, mülkiyet ile operasyonlar üzerindeki kontrol arasında açık bir ayrım yapılmasını gerektiren, sermaye dışı katılımdan rekabet avantajı elde etmektedir (Dunning vd.,1982). Zincir oteller, bilgi teknolojilerinde dünya standartlarını takip eden standartları uygulayan, yıldızlı otel eşdeğerliğinden sonra eşit hizmet veren oteller grubudur.

#### 1.3.7.4. Apart Oteller

Apart oteller; mesken olarak kullanılmaya elverişli bağımsız apartman ya da villa tipinde inşa ve tefriş edilen, müşterinin kendi yeme ve içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılan ve otel olarak işletilen tesislerdir.<sup>2</sup> Bunlar aynı zamanda konut oteli olarak da bilinmektedir. İspanyol Melia Coy, 1970 yılında konsepti geliştirilmiştir.

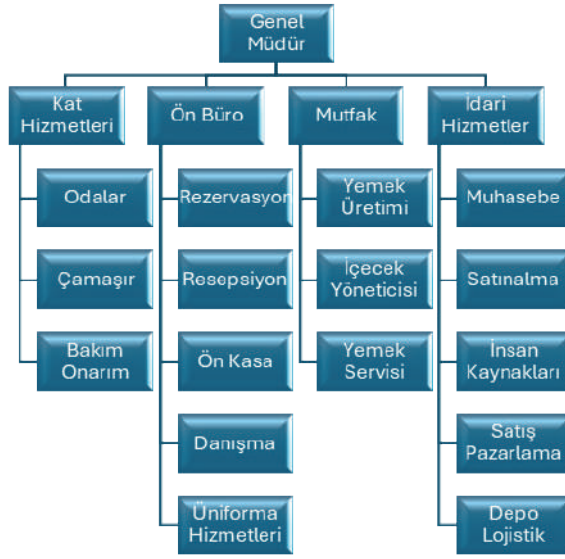
### 1.4. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısı

Konaklama sektörü, insanlara seyahat ederken konaklama ve yiyecek hizmetleri sağlayan ve İKY'nin potansiyel olarak çalışanların iş performansına katkıda bulunduğu kuruluşları içerir (Plessis vd., 2015). Teknolojik ve sosyolojik alanda yaşanan gelişmeler konaklama işletmelerinin organizasyon yapılarında doğrudan etkilemiş ve değişikliklere neden olmuştur. Yeni trendler, gelişmeler ve teknolojiler otel müşterileri tarafından talep edilebilmekte bunun üzerine işletme yönetimleri bu değişimler karşısında kayıtsız kalmamaktadırlar.

Oteller, performansı ve üretkenliği artırmak için görevleri müşteri iletişimi, ürün geliştirme ve sorun çözümü gibi tutarlı iş süreçleri halinde gruplandırılmalıdır (Nebel vd., 1994). Konaklama sektöründe yaşanan yoğun rekabet neticesinde sahip oldukları pazar potansiyeline, kapasitelerine, hitap ettikleri müşteri segmentine, büyüklüklerine, oda sayılarına, sosyal imkanlara göre değişkenlik gösterebilmektedir.

---

2 Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, Madde 24



Şekil 1. Konaklama İşletmesinin Organizasyonu

*Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.*

Konaklama işletmeleri, faaliyet hacmiyle orantılı olarak farklı şekillerde örgütlenebilmektedir. Hemen her konaklama işletmesinde karşılaşılabilecek temel işlevler: konaklama ve yiyecek-içecek hizmet üretimidir. Bunun yanında genel işletme işlevleri olarak pazarlama, insan kaynakları, finansman ve muhasebe konaklama işletmelerinde de aynen yer alır.

Konaklama işletmesi faaliyetleri:

- Ön büro Hizmetleri,
- Kat Hizmetleri,
- Mutfak (Yiyecek-İçecek hizmetleri),
- Teknik hizmetler,
- İdari ve genel hizmetlerdir.

#### 1.4.1. Ön Büro Bölümü

Bir otelin en görünür bölümüdür. Ön büro personeli, diğer birçok departmandaki personele göre konuklarla daha fazla temas halindedir. Ön büro genellikle ön büronun kaydolacağı faaliyetin odak noktasıdır; oda tahsislerini almak, mevcut hizmetler, tesisler ve temizlik veya mühendislik konularıyla ilgili misafir talepleri için kontrol merkezi hakkında bilgi almak.

Yabancı konuklar döviz bozdurmak, tercüman bulmak veya başka özel yardım talep etmek için ön büroyu kullanır. Ayrıca yangın veya misafirin yaralanması gibi acil durumlarda da operasyonların üssü olabilir. Ön büronun görevleri şunlardır:

1. Konuk odalarını satılması, konukların kaydedilmesi ve konukların odalarına atanması başlıca görevleri arasındadır,
2. Rezervasyon departmanı olmadığı veya rezervasyon departmanı kapalı olduğunda gelecekteki oda rezervasyonlarını işleme almak,
3. Müşteri hizmetlerini koordine etmek,
4. Otel, çevredeki topluluk ve konukların ilgisini çeken turistik yerler veya etkinlikler hakkında bilgiler vermek,
5. Hazır oda durumu bilgisini takip etmek. Konukların talep ettikleri oda bakımlarının yapılması, konukların ücrete tabi taleplerinin odaya yansıtılması,
6. Konuk hesap özetlerinin, faturalarının, hazırlanması ve tahsilatla tamamlanmasını içermektedir.

Otellerdeki resepsiyon, rezervasyon, santral operatörü ve konsiyerj dahil olmak üzere ön büro departmanları misafir memnuniyeti, personel verimliliği ve genel iş verimliliği açısından çok önemlidir (Sayin, 2019).

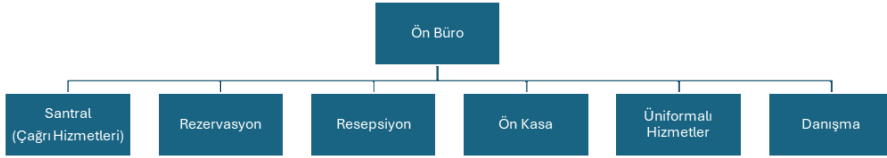
Konaklama birimleri müşteri algılarına göre “işlemsel” veya “deneyimsel” hizmetler olarak sınıflandırılabilir (Johns & Lee-Ross, 1996). Bu nedenle ön büro bölümünde kategorik olarak iş eksenli bir sınıflandırma göze çarpmaktadır. Burada önemli bir iş bölümü bulunmaktadır. Ön kasa işlemsel bir işleve sahipken diğer pozisyonlar için deneyimsel potansiyel ön plana çıkmaktadır.

## **Lobi**

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre “lobi, büyük bir binanın hemen içinde girildiğinde görülen büyük ilk boşluk alandır”. Otel lobisi, oturma düzeniyle donatılmış bir alandır ve otel misafirlerinin toplantı ve bekleme için ortak alan olarak kullanılmaktadır. Lobi, otel binasına girildiğinde hemen yer almaktadır.

Ön büro bölümü otel binasının lobi kısmında yer almaktadır. Lobi, misafirlerin otelle ilk ve son iletişim noktası olması nedeniyle otelde önemli bir yerdir. Bu nedenle, lobinin estetik açıdan konuklara çekici gelmesi için tesis sahibi tarafından önemli miktarda fon yatırılmaktadır. İyi döşenmiş bir

lobi, konukların gözünde otelin genel standardı hakkında bir izlenim yaratır. Lobi, lobi yöneticisi veya ön büro yöneticisi tarafından yönetilir.



*Şekil 2. Ön Büro Hizmetleri Bölümü*

*Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.*

## Rezervasyon

Bu bölüm çalışanları, çağrı hizmetleri gibi yollarla gelen konuk talepleri ölçüsünde otel konaklamasını ayarlar; doğrudan telefon hatları, otel satış temsilcileri, seyahat acenteleri; posta teslimatı ve diğer iletişim kanalları vasıtasıyla gelen tüm talepler kayıtlanır. Günümüzde artık rezervasyon işlemleri internet üzerinden takip edilmekte ve eş zamanlı olarak acente, tur operatörleri ve diğer paydaşlar ile paylaşılmaktadır.

Otellerdeki rezervasyon departmanı, rezervasyonları çeşitli müşteri gruplarına dağıtarak kaynakları en iyi şekilde dağıtır (Bitran ve Leong, 1989). Rezervasyon bölümlerinin amacı konuklarının talebini karşılamak, otel doluluğunu ve oda gelirini en üst düzeye çıkarmaktır.

Grup rezervasyonları talep edilirken veya işlenirken rezervasyon departmanı personelinin otelin satış ve pazarlama bölümüyle yakın işbirliği içinde çalışması önemlidir. Hatta bazı otel şirketleri artık rezervasyon fonksiyonlarını ön büro yerine satış departmanına yerleştirebiliyorlar. Her durumda satış departmanı temsilcilerinin, fazla rezervasyondan kaçınmak için rezervasyon sistemi raporunda kaç odanın müsait olduğunu ve oda müsaitliklerini bilmelerini sağlamak amacıyla oda müsaitliği konusunda bilgilendirilmesi gerekir.

## Resepsiyon

Resepsiyon kelimesi dilimize Fransızca'dan geçmiştir. TDK sözlüğüne göre -resepsiyon, kabul etme isim anlamı bulunmaktadır. Uygulamada bir otel veya ofis binasının girişinde misafirlerin veya ziyaretçilerin ilk geldiklerinde gittikleri yer olarak bilinmektedir. Resepsiyon ön büro bölümünün önemli bir ünitesidir. Ön büronun bu bölümü, otele gelen konukları kabul eder,

karşılar ve uğurlar. Bir otelin resepsiyon bölümü, otelin giriş kapısına yakın ve görece bir yerde bulunur. Resepsiyon bölümünün düzeni otelin büyüklüğüne ve iş hacmine bağlıdır. Bu bölümde ön büro asistanı birçok görevi yerine getirir; bu nedenle, ön büro bu görevleri yerine getirmelerine yardımcı olacak şekilde tasarlanmalıdır. Yoğunluk ve büyüklüğe göre birden fazla yabancı dil bilen resepsiyonistlerde istihdam edilebilmektedir. Ön büro, ihtiyaca bağlı olarak dairesel, L şeklinde, kavisli veya düz olabilir.

Resepsiyon konaklayan misafirler açısından otelin merkezidir. Çünkü doğrudan otel ile iletişim kurdukları bir bağlantı noktası konumundadır. Misafirler için otel demek resepsiyon demektir. Otelde ilk girdiklerinde karşılandıkları alandır, otelden ayrıldıklarında ise uğurlandıkları bölümdür. Bu nedenle imaj ve intibak açısından önemli izlenimlerin sunulduğu konaklama işletmelerinin en önemli alanlarından biridir.

Bu bölümdeki personel, kayıt formalitelerini tamamlamak için misafir hakkında gerekli tüm bilgileri alır. Kayıt formaliteleri tamamlandıktan sonra misafire oda tahsis edilir ve bell boy misafirin bagajını taşıyarak misafire odasına kadar eşlik eder. Olumlu bir misafir izlenimi yaratmak için tüm süreç profesyonel bir şekilde, sıcak ve samimi bir atmosferde yürütülmelidir.

Otelin ön büro departmanının resepsiyon bölümü, otel misafirini karşılama işlevini yerine getirirken otelin büyüklük ve yoğunluğuna göre bu bölümde fazla personel istihdam edilebilmektedir. Büyük otelerde bu bölümlerde bir süpervizör atanabilmektedir. Resepsiyonistler/ön büro asistanlarından oluşan bir ekibin yönetiminden sorumludurlar. Resepsiyon bölümünün temel görev ve işlevleri aşağıda özetlenmiştir:

- Konukların karşılanması
- Kayıt işlemlerinin tamamlanması
- Oda atamasının yapılması.
- Otel hizmetlerinin satışı
- Varış bildirim fişlerinin ilgili birimlere gönderilmesi

### **Üniformalı Hizmetler**

Otelin üniformalı hizmet bölümünde çalışan personel genellikle misafirlere kişiselleştirilmiş hizmet sunarlar Bazı tesisler, bu departmanın konuklara verdiği yüksek önem nedeniyle üniformalı hizmeti yalnızca misafir hizmetleri veya karşılama hizmetleri olarak adlandırmaktadır.

1. Zil görevlisi – misafirlere lobi alanı ile misafir odası arasında bagaj hizmeti sağlayan kişilerdir.

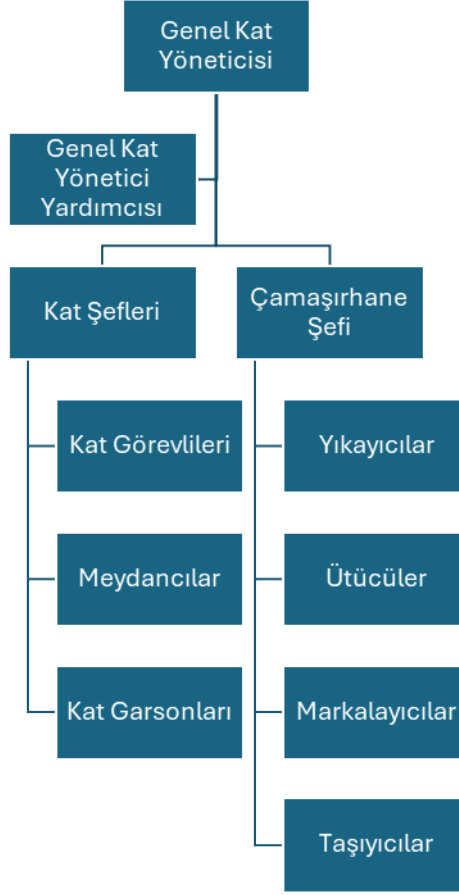
2. Kapı görevlileri – otel girişinde kaldırım kenarında bagaj hizmeti ve trafik kontrolü sağlayan kişiler. Müşterileri karşılayan görevlilerdir.
3. Vale park görevlileri – misafir araçlarına park hizmeti sağlayan kişilerdir.
4. Ulaşım personeli – misafirlere ulaşım hizmeti sağlayan kişilerdir. Otelin konaklama paketlerine göre hizmetleri farklılaşabilmektedir. Misafirlerin aktarma merkezlerine veya havaalanından karşılanması, bırakılması, servislerin organize edilmesi, taksi çağırılması vb. görevleri bulunmaktadır.
5. Güvenlik Personeli – Otelin bahçe girişi veya otel girişinde genel güvenlik süreçlerinden sorumlu kişilerdir.
6. Konsiyerjler – restoran rezervasyonları yaparak, ulaşımı ayarlayarak ve tiyatro, spor veya diğer özel etkinlikler vb. için bilet alarak konuklara yardımcı olan kişilerdir.

#### **1.4.2. Kat Hizmetleri Bölümü**

Konukların konaklama ve barınma ihtiyaçlarının karşılandığı ve giderildiği bölüm kat hizmetleri bölümüdür. Konaklama işletmelerine gelen konukların her birinin temizlik anlayışları, görgü düzeyleri, hayat felsefeleri, yaşam standartları birbirlerinden farklı olabilmektedir. Bu nedenle konaklama işletmelerinde ihtiyaç türlerine ve konukların taleplerine göre farklı oda tipleri bulunabilmektedir. Oda tiplerinin çeşitleri otellerin büyüklüklerine, kalite standartlarına, hitap ettikleri müşteri kitlesine, yönetim politikalarına göre değişiklik gösterebilmektedir.

Uluslararası terminolojide “housekeeping” olarak geçen kat hizmetleri birimi, konaklama işletmelerinin temizlik, bakım ve onarımından sorumlu bölümüdür (Kozak, 2017). Konaklama hizmetleri ve işletme organizasyonu içerisinde önemli bir yere sahip olan kat hizmetleri, müşteri odalarının ve genel alanların temizlik, bakım ve düzeninin yanında çamaşırhane hizmetlerinin üstlenildiği önemli bir üretim birimidir (Kurgun, 2008).

Konaklama hizmetlerinin diğer temel alanı olarak kat hizmetleri, müşteriler için gerekli konforun, sıcak ilginin ve temiz bir konaklamanın sağlanmasında önemli bir role sahiptir.



*Şekil 3. Kat Hizmetleri Bölümü*

*Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.*

Kat hizmetleri bölümü sorumlu olduğu alanların, koridorların, genel alanların temizliği, bakımı, onarımı, muhafazasından sorumludur. Ayrıca konukların kullanımına sunulan çamaşırların temizliği, odalarda sunuların ikram ve hizmetlerin takip edilmesinden sorumludur.

**Genel Kat Yöneticisi;** Kat hizmetleri bölümünün tepe yöneticisidir. Bir konaklama işletmesi 100 oda kapasitesine sahip olduğunda bu düzeyde bir yönetime gerek duyulmaktadır. Genel müdür ya da genel müdür yardımcısına bağlı olarak çalışır. Kat hizmetleri ve kat hizmetlerine bağlı çalışan servislerin çalışmalarına nezaret eder. Odaların temizliği, dekorasyonu ve bakım işlemlerini planlar ve organize eder.



**Genel Kat Yöneticisi Yardımcısı;** Kat hizmetleri bölümü yöneticinin yardımcılığını üstlenir. Tüm kat hizmetleri süreçlerinden sorumludur. Büyük konaklama işletmesi statüsüne sahip otellerde karşılaşılan bir yönetim organizasyonudur. Bir konaklama işletmesi genellikle 100 oda üstü bir oda kapasitesine eriştiğinde bu düzeyde bir yönetime gerek duyulmaktadır.

**Kat Şefleri;** Bir katta ortalama 60-70 oda sayısı bulunan otellerde genel kat yöneticilerine bağlı olarak çalışırlar. Katların genel temizliğini denetlemekle sorumludurlar. Odaların büyüklüğü ve niteliğine göre görevleri planlanmaktadır. Kapasitesi büyük otellerde her kat için ayrı bir şef görevlendirilebilmektedir.

**Kat Görevlisi;** Kat şeflerine bağlı olarak çalışırlar. Odaların genel temizliğinden sorumludur. Bazı otellerde kadın ve erkek personel olarak ayrı istihdam edilebilmektedirler. Erkek personeller parke, genel yüzey temizliklerinden, konukların çamaşırlarını çamaşırhaneye ya da kuru temizlemeye teslim eder ve teslim alırlar. Möblelerin yer değiştirilmesi gibi ağır işlerde kadın kat görevlisine refakat ederler. Kadın kat görevlileri ise odaların havalandırılması, minibarın düzenlenmesi, konuk çamaşırlarının çarşaf-nevresim ve havluların değiştirilmesi, yatağın yapılması, oda möblelerinin tozunun alınması, banyo-tuvaletin temizlenmesi temel görevleri arasındadır. Unutulan eşyayı yöneticisine teslim eder, gerek duyulduğunda konuk çocuklar ve yaşlı konukların ihtiyaçlarıyla ilgilenebilirler.

**Meydancılar;** Otellerde koridor, merdivenler, lobi, camlar, duvarlar, parklar ve havuzların temizliğinden sorumludurlar. Erkek personel olması tercih edilir.

**Kat Garsonları;** Mutfaktan aldıkları yiyecekleri servis asansörlerini kullanarak steril ve hijyen ortamda konuklara servis ederler. Servis arabalarının temizliğinden sorumludurlar. Mutfak ve kat hizmetleri arasında köprü görevi üstlenirler.

**Çamaşırhane Şefi;** Çamaşırhaneye temizlenmek üzere hem otelin demirbaşları yanı sıra konukların çamaşırları da gelmektedir. Çamaşırhanedeki tüm işlemlerin planlanmasından ve çamaşırların kontrollerinden sorumludurlar.

**Yıkayıcılar;** Nevresim, çarşaf ve havlular başta olmak üzere tüm çamaşır yıkama ve kurutma işlemleri onların sorumluluğundadır. Tüm yıkama ve kurutma makinelerinin kullanımından sorumludurlar. Deterjan ve temizleyici malzeme ihtiyaçlarını çamaşırhane şefine raporlarlar.

**Ütüçüler;** çamaşırhanede konukların ya da otel malzemelerinin ütülenmesinden sorumludurlar. Ütüleme çeşitleri farklı olabilmektedir.

**Markalayıcılar;** otelin çamaşırlarının (Masa örtüsü, nevresim vb) onarım, dikim gibi işlemlerini dikiş makinesi ya da iğne iplikle yapan kişilerdir. Otel terzide istihdam edebilmektedirler.

**Taşıyıcılar;** taşıma arabaları aracılığı ile katlardaki kirli çamaşırları çamaşırhaneye, çamaşırhanedeki temizleri kat hizmetlerine teslim etmekle görevlidirler. Çamaşırhane şefine bağlı olarak çalışırlar, çamaşırhane içerisindeki diğer aktarmalar, depodan gelecek temizlik malzemelerinin taşınması veya temizlik gibi verilen görevleri de yaparlar.

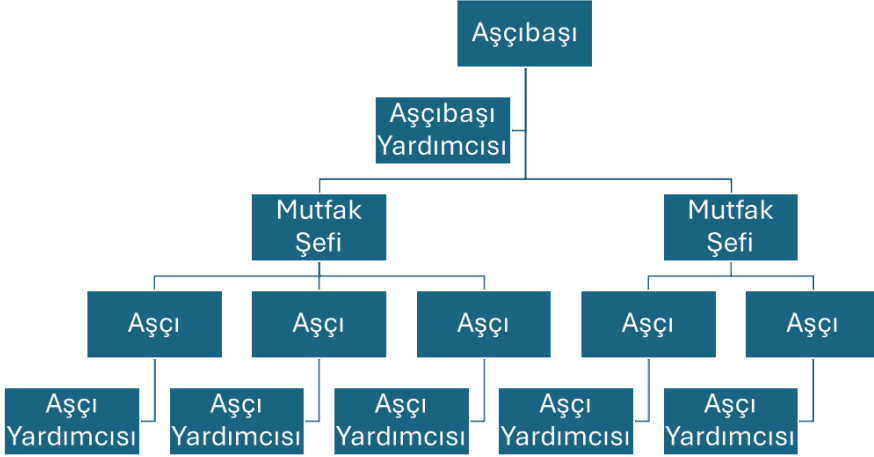
Kat hizmetlerinin sorumluluk alanları şöyle özetlenebilir:

- Müşteri Odaları
- Toplantı, sergi ve fuar salonları
- Spor salonları
- Koridor ve merdivenler
- Servis ve misafir asansörleri
- Genel tuvaletler ve duşlar
- İdare ofisleri
- Personel alanları
- Çamaşırhane
- Havuzlar
- Plajlar
- Park ve bahçeler

Konaklama hizmetlerinin diğer temel alanı olarak kat hizmetleri, müşteriler için gerekli konforun, sıcak ilginin ve temiz bir konaklamanın sağlanmasında önemli bir role sahiptir.

### 1.4.3. Mutfak (Yiyecek-İçecek) Bölümü

Mutfak bölümünde hiyerarşi konaklama işletmesinin büyüklüğüne, türüne ve mutfağın önemine göre değişebilmektedir.



Şekil 4. Mutfak Hizmetleri Bölümü

*Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.*

**Aşçıbaşı;** Otelin birden fazla mutfağı varsa koordinasyonu sağlamak, menü planı yapmak, kalite kontrol başta olmak üzere gerekli tüm kontrolleri yapmakla sorumludur. Mutfak personeli seçiminde İnsan Kaynakları bölümü ile iş birliği yapar.

**Aşçıbaşı Yardımcısı;** Aşçıbaşının yardımcılığını yürütür. Büyük mutfaklarda genellikle Aşçıbaşının olmadığı durumlarda yetki ve sorumluluğu devralır. Malzeme ihtiyaçlarını takip etmek, hazırlanan yemeklerin son kontrolünü yapmak gibi görevleri vardır.

**Mutfak Şefleri;** Oda sayısı fazla olan büyük otellerde veya birden fazla mutfağa sahip olan konaklama işletmelerinde karşılaşılmaktadır. Sabah kahvaltısı, öğle yemeği, ara öğün-aperatifler, akşam yemeği ve paket yiyecekler olarak görev tanımları ayrılabilir. İçecek yöneticisi görevlerini üstlenebilmektedirler. Aşçıbaşı yardımcısının takibatlarına refakat ederler ve yardımcı olurlar.

**Aşçılar;** Bağlı buldukları alanla ilgili üretilen yemeklerin hazırlanması ve pişirilmesinde görev alan çalışanlardır. Doğrudan aşçıbaşı veya varsa mutfak bölüm şeflerine karşı sorumludurlar.

**Aşçı Yardımcıları;** Bağlı buldukları aşçılara yardımcı olurlar. Depodan ürünlerin alınması, yemeklerin hazırlanması ve görev alanlarının temizliğinden sorumludurlar.

### Mutfak Bölümünde Görev Alan Personeller

• Sos Aşçısı	• Kasap
• Sebze Aşçısı	• Personel Yemeği Aşçısı
• Çorba Aşçısı	• Kahvaltı Aşçısı
• Izgara-Kebap Aşçısı	• Pasta Aşçısı
• Izgara Aşçısı	• Dondurmacı
• Soğuk Mutfak Aşçısı	• Ekmekçi
• Meze Aşçısı	• Gece Aşçısı
• Balık Aşçısı	• Yedek Aşçı
• Diyet Aşçısı	• Özel Ülke Mutfağı Aşçısı

#### 1.4.4. Destek Merkezleri

Gider merkezleri olarak da adlandırılan destek merkezleri; güvenlik, muhasebe, mühendislik-bakım onarım, satış pazarlama bilgi işlem ve insan kaynakları bölümlerini içermektedir. Bu bölümler doğrudan gelir üretmiyor olsa da otelin gelir merkezlerine önemli destekler sunmaktadırlar. Muhasebe ve bilgi sistemi tasarımcıları, bir oteli gelir ve destek merkezlerine göre bölümlere ayırmanın genellikle yararlı olduğunu düşünmektedirler.

Diğer hizmetlerle ilgili faaliyetlerde bulunan departmanlar müşterilerin yatma, yeme-içme ihtiyaçları dışında diğer ihtiyaçlarını karşılayan departmanlardır (Çetiner, 2002). Benzer faaliyetsel zorluklara sahip konaklama şirketleri arasında restoranlar, otel zincirleri, mini marketler ve sağlık kuruluşları yer alabilmektedir (Hinkin & Tracey, 2010).



# Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Sistemi

Konaklama işletmelerinde bir hizmet işletmesi olduğu için muhasebe sisteminin işleyişi diğer hizmet işletmelerinden farklıdır. Muhasebe tekniği açısından birçok benzer yönü barındırdığı gibi kayıtlama açısından farklı yönleri ve özellikleri de bulunmaktadır.

Yönetim muhasebesi ve maliyet bilgi sistemi, konaklama endüstrisinde zamanında, ilgili bilgilerin sağlanması ve verimli bir bilgi sisteminin yönetilmesi açısından önemlidir (Sorin ve Carmen, 2012).

### 2.1. Konaklama İşletmeleri Muhasebesine İlişkin Düzenlemeler

Muhasebe Standartları Kurulu, (FASB) muhasebe mesleği icra edilirken dikkat edilmesi gereken muhasebe standart ve kurallarını belirlemesine rağmen, konaklama sektörü bu standart ve kuralların yanı sıra muhasebe verilerinin karşılaştırılabilirliğini, hesap verebilirliğini ve anlamlı kullanımını sağlamak amacıyla çeşitli bölümleri için kontrolü kolaylaştırıcı prosedürler ve yönergeler de geliştirebilirler.

#### 2.1.1. Ulusal Düzenlemeler

Konaklama işletmeleri muhasebe uygulamaları açısından ulusal düzenlemeler yönünden diğer sektörlerdeki ihtisas muhasebeleri ile aynı özelliklere tabidir. Konaklama muhasebesi uygulamalarına münhasır bir düzenleme çerçevesi bulunmamaktadır.

Konaklama işletmeleri organizasyon yapılarına uygun olarak Tek Düzen Hesap Planını (TDHP) kapsamında ana muhasebe hesaplarını yardımcı ve alt hesaplar yordamıyla kendi ihtiyaçları doğrultusunda

çeşitlendirebilmektedirler. Konaklama işletmeleri muhasebe işlemlerini muhasebeleştirirken muhasebe usul ve esaslarına uymaları gerekirken, 1 Seri Numaralı Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği kapsamında yer alan açıklamalar ve kurallara uygun hareket etmeleri gerekmektedir.

Konaklama işletmeleri ticari esaslara göre faaliyet yürüttükleri için TTK açısından konaklama işletmelerine yönelik özel bir düzenleme söz konusu değildir. Vergi mevzuatı açısından özellikli düzenleme konaklama vergisi 01.01.2023 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Vergi kısmında ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir.

Konaklama işletmeleri hizmet üreten bir yapıda olmalarından dolayı hizmet maliyetlerini doğru takip edebilmeleri açısından maliyet hesaplarında yer alan 740 Hizmet Üretim Maliyet Hesaplarını kullanmaları gerekmektedir. Hizmet üretim çeşitliliği arz eden işletmelerde bu maliyet hesabının altında ayrıntılı bir şekilde hesaplar açarak izleme yapmaları önem arz etmektedir. Gelir tablosu oluştururken eğer 7/A grubu maliyet hesapları kullanıyorlarsa 7 ile başlayan hesap gruplarını 6 ile başlayan hesap gruplarına aktarmaları söz konusu olmaktadır.

### **2.1.2. Uluslararası Düzenlemeler**

Konaklama Sektörüne İlişkin Tekdüzen Hesap Sistemi<sup>3</sup> (The Uniform System of Accounts for the Lodging Industry- USALI) şu anda on birinci baskısında. Yaygın olarak kullanılan üç sistemden en eskisi bu olduğu söylenilebilir. İlk kez 1926 yılında New York Otelciler Birliği tarafından geliştirilen bu kitap yıllardır konaklama sektöründeki muhasebe ve finans profesyonellerinin başvuracağı önemli bir rehber olmuştur. Oteller için Tekdüzen Hesap Sistemi olarak da bilinmektedir.

Beş bölüm halinde düzenlenen USALI, birçok program ve beyanı içerir; bunlardan en önemlisi, işletme bölümlerinin gelir ve giderlerini, dağıtılmamış işletme giderlerini ve sahipler ve operatörler için faaliyet dışı gelir ve giderleri içeren özet işletme beyanıdır (SOS). En fazla ilgili olan operasyon departmanları odalar ve yiyecek ve içecek bölümleridir (Schmidgall ve Defranco, 2015).

Kılavuzun mevcut 11. baskısı 2014 yılında piyasaya sürülmüştür ve bununla birlikte önceki baskısına göre birçok önemli değişiklik gelmiştir. Yeni baskıda, birden fazla programı etkileyecek, gelirlerin bir yerden başka

3 Konaklama Endüstrisi için Tekdüzen Hesap Sistemi (USALI), konaklama endüstrisine ilişkin operasyonel bilgiler içeren önde gelen bir yayındır. En güncel baskı, yumuşak kapaklı kitap veya dijital abonelik olarak mevcuttur.

bir yere taşınmasını içerecek ve finansal oranların ve işletme ölçümlerinin hesaplanma şekli üzerinde önemli bir etkiye sahip olacak bazı önemli değişiklikler de bulunmaktadır. Bir kuruluştan diğerine tekdüzelik olmadan kıyaslamaya kalkışmak hatalı sonuçlar oluşturabileceği için kılavuz bu tek düzen hesap sistemi birçok konuda avantajlar sunmaktadır.

Tekdüzelik, karşılaştırılabilirlik, standartlaştırılmış sektör göstergeleri ve kullanım kolaylığı, bu tekdüze hesap sisteminin avantajlarından bazılarıdır (Campos vd, 2022). USALI, konaklama endüstrisinde departmanların bölünmesi, gelir ve maliyetlerin tahsis edilmesi yoluyla bu sistem açık ve basit kurallar koyarak yüksek derecede hassasiyetle çalışmaktadır (Gomez, 2013).

Konaklama endüstrisinin ortak girişimler, lisanslama, telif hakkı ve diğer kar paylaşımı anlaşmalarının yanı sıra diğer işbirlikçi düzenlemelere yönelik bir potansiyele sahiptir. Tüm bu ilişkilerin sözleşmeye dayalı temellerinin, temel şartların yeni bir raporlama dilinde yeniden düzenlenmesi için yeniden gözden geçirilmesi gerekecektir.

Konaklama işletmeleri genellikle ülkeleri ve kıtaları kapsayan operasyonlara ve varlıklara sahiptir ve giderek daha fazla küresel sermaye piyasalarından yararlanmaktadırlar. Bu nedenle finansal durumlarını raporlarken enternasyonal muhasebe araçlarını kullanmaları gerekebilmektedir.

- Bu yapıdaki şirketler özellikle çeşitli kural ve düzenlemelerle, vergi yetkileriyle, bina ve kullanım kurallarıyla, kira ve kiracı sorunlarıyla, finans ve muhasebe sorunlarıyla ve çok daha fazlasıyla karşı karşıyadır.

- Konaklama işletmeleri zor ve son derece rekabetçi bir pazarda, sürekli olarak rakiplerinin önünde kalmanın yollarını aramalarının yanı sıra genişlemelerini finanse etmeye devam etmek için yatırımcılardan finansman sağlamanın yollarını da takip etmektedirler.

Uluslararası Finansal Raporlama Standartları – UFRS (International Financial Reporting Standards- IFRS) potansiyel olarak şirketlere finansal bilgilerde daha fazla şeffaflık ve tutarlılık, kolaylaştırılmış, basitleştirilmiş ve iyileştirilmiş iç kontroller, sermayeye daha fazla erişim, basitleştirilmiş sınır ötesi birleşme ve satın alma işlemleri ve nakit yönetimini iyileştirme ve gelir vergisi stratejilerini uygulama fırsatları sunabilmektedir.

## 2.2. Konaklama İşletmelerinde Kullanılan Defter ve Belge Düzeni

Muhasebe tüm mali olayları belge yoluyla kabul ederek kayıtlamaktadır. Tüm kayıtların belgeye dayalı olmasını ister. Muhasebe kayıtlarının gerçeğe uygun ve doğruyu yansıtabilmesi gerekmektedir. Muhasebenin genel kabul



görmüş kavramlarından biri de ‘Tarafsızlık ve Belgelendirme’ kavramıdır. Bu ilkeye göre muhasebe kayıtlarının gerçek durumunu yansıtan objektif belgelere dayandırılmasını ve muhasebe kayıtlarına esas alınacak yöntemlerin seçilmesinde tarafsız ve önyargısız bir şekilde yaklaşılmasını ifade etmektedir. Bu nedenle muhasebe belgelerinin düzenlenmesinde, dikkat edilmesi gereken hususlara vurgu yapan temelde iki faktör bulunmaktadır. Bunlardan biri tarafsızlık belgelendirme ilkesi iken, diğeri muhasebe disiplininin kurallı yönünü oluşturan kanunlar ve ilgili mevzuatlardır. Başta Türk Ticaret Kanunu (TTK) ve Vergi Usul Kanunu (VUK) gelmektedir.

Muhasebenin temel işlevlerinden biri olan kaydetme fonksiyonu bilgi toplama süreçlerini de kapsamaktadır. Toplanılan bilgilerin mali olaylarla ilişkili olmasının yanı sıra bilgi akışının bir sitem dahilinde saptanması ve izlenmesi gerekmektedir. Konaklama işletmelerinde kullanılan belgeleri iki başlık altında sınıflandırabiliriz. Bunlar, konaklama işletmeleri tarafından kullanımı ilgili kanunlarda belirtilen resmî belgeler, konaklama işletmelerine özgü belgelerdir.

### **2.2.1. Konaklama İşletmelerinde Resmî Belgeler**

VUK kapsamında düzenlenmesi zorunlu olan belgelerdir. Bu yönüyle literatürde gelir ve gider belgeleri olarak da anılmaktadır. Şekil ve düzen yönünden içerdiği bilgiler standart ve nasıl düzenleneceği VUK ve TTK’da açıkça belirtilmiştir. Bu belgeler fatura ve fatura yerine geçen belgeler ile fatura düzenlenmesi gerektiren belgeler olarak da sınıflandırılabilirler. Bunlar:

VUK’a göre Konaklama İşletmelerinde Düzenlenmesi Gereken Belgeler:

- Fatura,
- Sevk İrsaliyesi,
- İrsaliyeli Fatura,
- Perakende Satış Vesikaları,
- Ödeme Kaydedici Yazar Kasa Fişleri
- Gider Pusulası,
- Müstahsil Makbuzu,
- Serbest Meslek Makbuzu,
- Günlük Müşteri Listesi,
- Yolcu Listesi,

- Adisyon,
- Ücret Bordrosu,
- Döviz Alım-Satım Belgesi

### 2.2.2. Konaklama İşletmelerine Özgü Belgeler

Konaklama işletmeleri ekseriyetle hizmet faaliyetleri sundukları için bu faaliyetlerden kaynaklı işlemlerin doğru, tutarlı ve gerçeğe uygun takip edilebilmesi için yasal zorunlu belgeler dışında bir takım işletme içi belgeler de kullanabilmektedirler. Bu belgeler daha çok kurum içi raporların salahiyeti açısından önem arz etmektedir. İş tanımlarında otel çalışanlarının hangi belgeleri ve raporları düzenlemek ve takip etmekle sorumlu oldukları yer almaktadır. Bu görev ve yetki dağılımına göre bu belgeleri hazırlamakla mezdurlar.

Günlük Müşteri Listesi resmî belgeler içerisinde düzenlenmesi zorunlu belgeler arasında yer almasına rağmen sadece konaklama işletmelerinde kullanılan bir belgedir. Adisyon ve Döviz Alım-Satım Belgeleri ise diğer hizmet işletmelerinde kullanıldığı gibi konaklama işletmelerinde daha sık rastlanan belgeler arasında yer almaktadır.

#### Günlük Müşteri Listesi

Vergi Usul Kanunu'nun 240'ıncı maddesine göre, otel, motel ve pansiyon gibi konaklama yerleri işleten mükellefler, odaları, bölmeleri ve yatak planlarına uygun olarak müteselsil seri ve sıra numaralı günlük müşteri listelerini düzenleyerek ve işletmelerinde bulundururlar. Günlük müşteri listesinde bulunması gereken minimum bilgiler şunlardır: Bu listeler şunları içerir:

- Mükellefin adı, soyadı, varsa unvanı ve adresi,
- Müşterinin adı, soyadı ve oda ücreti, oda numaralarına yazılmak suretiyle bildirilir.
- Düzenleme tarihi.

#### Adisyon

Maliye ve Gümrük Bakanlığı, 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nun Mükerrer 257. maddesi uyarınca, vergi kayıp ve kaçığını önlemek amacıyla, mevcut defter ve belgelere ilave olarak tutulmasını veya düzenlenmesini uygun gördüğü defter veya belgelerin mahiyet şekil ve içeriğini belirlemeye ve bunlarda değişiklik yapmaya yetkili kılınmıştır.<sup>4</sup>

4 Sıra No: 185 Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği

Adisyon yapılan hizmetin cins, miktarını göstermek üzere hazırlanan bir belgedir. Buna göre adisyonda en az aşağıdaki bilgilerin yer alması gerekmektedir.

- Mükellefin adı varsa ticaret unvanı, iş adresi, vergi dairesi ve vergi sicil numarası,
- Hizmetin veya emtianın cinsi ve miktarı,
- Adisyonun düzenleme tarihi, seri ve sıra numarası,
- Adisyonun Maliye Bakanlığı ile anlaşmalı olan matbaa ile ilgili basım bilgileri.

Düzenlenecek adisyonlar en az iki kopya şeklinde olması gerekmektedir. Adisyonlar müşteriden sipariş alınırken düzenlenecek ve bir sonraki siparişler alınana kadar müşterinin masasında bırakılacaktır. Adisyonların nakit tahsil edilmesi durumunda ilk kopyası fatura ya da perakende satış fişi ile müşteriye verilecek, diğer kopyası ön büro ya da muhasebe bölümüne teslim edilip, saklanacaktır. Eğer adisyonlar nakit değil de müşteri foliolarına kaydedilmek suretiyle düzenlenmişse, adisyonlar müşterilerin imzası karşılığında muhasebe ya da ön büro bölümleri tarafından kaydedildikten sonra saklanacaklardır. Adisyonlar fatura düzenlenmesini gerektiren belgeler olduğundan takibinde fatura ya da perakende satış fişi düzenlenmesi gerekmektedir.

Boş adisyonlar, muhasebe birimi tarafından imza karşılığında diğer hizmet satış departman sorumlularına dağıtılır. İlgili birim sorumluları ellerinde bulunan adisyonların miktarını kontrol ederler. Bir bölümde ait olan adisyonlar başka bölümlerde kullanılamazlar.

Konaklama işletmelerinde kullanılan belgeleri kullandıkları bölüm veya departmanlara göre sınıflandırıldığında belge türleri özellik yönünden farklılaşabilmektedir. Ön büro bölümünde kullanılan belgeler müşteri eksenli bir oluşuma sahipken, yiyecek-İçecek bölümlerinde kullanılan belgeler stok ve malzeme odaklı olduğu, odalar bölümünde iş/süreç takibi odaklı olduğu görülebilmektedir.

Konaklama işletmelerinde kullanılan belgeleri ön büro, odalar ve yiyecek ve İçecek departmanları olarak bölümlendiğinde aşağıdaki sıralandığı gibi sınıflandırabilmektedir (Toroslu,

### **Ön Büro Bölümünde Kullanılan Belgeler**

Ön Büro bölümünde misafirlerin takibinde ve bu bölümde meydana gelen gelirlerin veya satışların müşteri foliosuna aktarımında aşağıdaki belgeler genellikle kullanılmaktadır (Toroslu, 2022):

- Gelen Müşteriler Listesi
- Giden Müşteriler Listesi
- Gidecek Müşteriler Listesi
- Folyo (Folio)
- Günlük VIP Raporu
- Kredili Müşteriler Listesi
- Kara Liste (Black List)
- Rezervasyonsuz Müşteri/Uzatmalar/Erken Ayrılma Listesi
- Voucher
- Paid Out Formu
- Oda Değişim Raporu
- Harcama Raporu
- Pansiyon Tahakkuk Cetveli
- Check-Out/Okey Raporu
- Satış Tahmin Raporu
- İptaller ve No-Show Raporu
- Satışa Hazır Oda Raporu
- Müşteri Sicil Kartı
- Oda Rezervasyon Formu

### **Odalar Bölümünde Kullanılan Belgeler**

Odalar bölümünde meydana gelen işlemlerin daha yakından takip edilmesi ve gelirlerin veya satışların müşteri foliosuna doğru aktarımında aşağıdaki belgeler genellikle kullanılmaktadır (Toroslu, 2022):

- Günlük Oda Durum Raporu
- Maid Oda Raporu
- Şatışa Hazır Oda Raporu
- Supervisor Raporu
- Oda Uyuşmazlık Raporu
- Arıza Raporu

### **Yiyecek -İçecek Bölümlerinde Kullanılan Belgeler**

Yiyecek-içecek departmanlarında yapılan satışların müşteri foliosuna işlenirken aşağıdaki belgeleri kullanılırlar (Akçakol, 2003):

- Pansiyon Tahakkuk Cetveli
- Yemek Kartı
- Pansiyon (Aboyer) Raporu
- Adisyon (Hesap) Fişi
- Yazar Kasa “Z” Raporu
- Kasiyer Raporu

Yiyecek içecek departmanlarında ayrıca aşağıdaki belgelerde kullanılmaktadır:

- Captain Order
- Malzeme İstek Fişi
- Günlük Yiyecek-İçecek Raporu

Konaklama işletmeleri, diğer işletmeler gibi Vergi Usul Kanunu'nun ilgili maddeleri uyarınca belirli defterleri tutmakla yükümlüdür. Vergi Usul Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu, konaklama işletmelerini birinci veya ikinci sınıf işletme olarak tanımlar. Konaklama işletmeleri birinci sınıf işletme olarak kabul edildiğinde, envanter defteri, büyük defter ve yevmiye defteri tutmaları gerekir (Bekçi, 2003).

Konaklama işletmelerinde seyahat çekleri ve Euro çeklerde kullanılan belgeler arasındadır. Seyahat çekleri iş adamları ya da turistlerin yanlarında para taşıma riskini azaltmak amacıyla itibarlı kuruluş veya bankalar tarafından tedavül edilen çeklerdir.

### **2.3. Konaklama İşletmelerinde Hesap Planı**

Konaklama işletmesi ile ilgili kararlar verme durumunda olan ortaklar, borç verenler, çalışanlar, iş ilişkileri, devlet ve toplum muhasebesi hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Konaklama işletmesi ile ilgili mali tabloların hazırlanabilmesi için muhasebede sistematik bir yaklaşım uygulanmalıdır (Azaltun ve Kaya, 2010).

Tek Düzen Hesap Planı, otel işletmelerinin hesaplarını amaçlarına uygun olarak bölümlendiren ve aynı hesaplara tüm işlemleri kaydeden bir sistemdir (Bekçi, 2003).

## 150 İLK MADDE VE MALZEME

150.01 Soğuk Oda Deposu (-18 Derece)

150.01.01 Kırmızı Et Ürünleri

150.01.02 Tavuk Et Ürünleri

150.01.03 Sebzeler

150.01.04 Deniz / Su Ürünleri

150.02 Şarküteri Depo (-4 derece)

150.02.01 Kahvaltılık Ürünler

150.02. Paketli Gıdalar

150.02.03 Yumurta (Koli)

150.03. Serin Depo (0 derece)

150.03.01. Taze Et Ürünleri

150.03.02. Sebzeler

150.03.03. Meyveler

150.03.04. Kuru Gıdalar

150.04. Kiler

150.04.01. Bakliyat Ürünleri

150.04.02. Konserve Gıdalar

150.04.03. Tuz

150.04.04. Un

150.04.04. Şeker

150.05 İçecek Depo

150.05.01 Alkollü İçecekler

150.05.02 Meşrubatlar

150.05.03 Çay ve Kahveler

150.06 Oda Malzemeleri

150.06.01 Yataklar

150.06.02 Yastıklar

150.06.03 Yatak Örtü Malzemeleri

150.06.04 Battaniyeler

150.06.05 Banyo Havluları

150.06.06 Tek Kullanımlık Buklet Malzemeler

150.07 Temizlik Malzemeleri Deposu

150.07.01 Sabunlar

150.07.02 Yüzey Temizlik Malzemeleri

150.07.03 Kâğıt Grupları

150.07.04 Deterjanlar

150.08. Bakım ve Onarım Malzemeleri

150.08.01 İnşaat Malzemeleri

150.08.02 İklimlendirme-Klima Malzemeleri

150.08.03 Elektrik Malzemeleri

150.08.04 Su Tesisatı Malzemeleri

150.09.Kırtasiye Ofis Malzemeleri

150.07.01 Fatura

150.07.02 Kâğıt

150.07.03 Toner

150.09.04 Diğer Ofis Malzemeleri

150.10 Diğer Malzemeler

150.10.01 SPA Malzemeleri

150.10.02 Havuz Kimyasalları

150.10.03 Sağlık İlk Yardım Malzemeleri

150.10.04 Personel İş Elbiseleri

150.20 Dönem Sonu Kullanılmayan Malzemeler

182 Ön Büro Kontrol Hesabı

326 Alınan Depozito ve Teminatlar

340 Alınan Sipariş Avansları

340.10. Rezervasyon İşlemleri

600 Yurtiçi Satışlar Hesabı

600.10.Konaklama Hizmetleri Gelirleri

600.10.1. Rezervasyonlu Satışlar

600.10.2. Rezervasyonsuz Satışlar

600.20.Mutfak Hizmetleri Gelirleri

600.30.Eğlence Hizmetleri Gelirleri

600.40.Market Gelirleri

#### **2.4. Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu**

Konaklama işletmelerinin yeme-içme ve diğer ihtiyaçların eş zamanlı olarak karşılanabildiği bir yapısal özelliğe sahip olmalarından kaynaklı nedenlerden dolayı diğer hizmet işletmelerinden ayrılmaktadırlar. Bu nedenle konaklama işletmelerinde muhasebe faaliyetlerinin yürütülmesinde bu özellikler dikkate alınarak bir yaklaşım sergilenmesi gerekmektedir.

##### **2.4.1. Muhasebe ve Mali Olaylar Açısından Organizasyon Yapısı**

Otel kompleksinin tüm ekonomik faaliyetleri muhasebeye yansıtılmaktadır. Muhasebe, işletmenin faaliyetinin «en önemli alanlarından biridir». Muhasebe basit olmalı, ancak aynı zamanda bu süreçlerin operasyonel olarak yönetilmesi için mevcut ekonomik faaliyetlerde devam eden süreçler hakkında tam ve güvenilir bilgi elde edilmesine olanak sağlamalıdır (Bayboltaeva vd., 2018). Otellerde muhasebe departmanları gelir muhasebesi sistemi, sorumluluk merkezleri ve ana giderlere göre düzenlenir (Rony, 2021).

Konaklama işletmelerinde muhasebe olayları özel otel entegrasyonlu paket programlar aracılığı ile takibi yapılmaktadır. Konaklama işletmelerinde online işlemlerin yaygınlaşması, tüketici kanallarını dijital ortamlarda daha yoğun izlenmeye başlanmıştır. Elektronik ortamda kolaylıkla yapılabilen rezervasyon işlemleri ile hem ihtiyaçlarına göre esnek oda potansiyellerini anlık görebilmekte hem de düşük oda fiyatlarına erişebilmektedirler. Müşteri kanallarının elektronik ortamda yoğunlaşması bu işlemlerin finansal boyutunun da muhasebesi programları aracılığı izlenmesini doğru, hızlı ve güvenilir mali bilgilerin üretilebilmesi açısından muhasebe paket programlarının etkin kullanımını zorunlu hale getirmektedir. Muhasebe paket programları güvenli ödeme, online rezervasyon ve müşteri takibi gibi faydalı özelliklere sahiptir.

Lüks otellerdeki genel müdürler hem kısa hem de uzun vadeli kararlar için yönetim muhasebesi sistemlerini kullanmakta, ancak departman yöneticilerinin performansını değerlendirirken finansal performans



göstergelerine daha fazla önem vermektedirler (Mia & Patiar, 2001). Otel gruplarındaki muhasebe fonksiyonları, piyasa koşulları ve rakip analizi üzerine planlama ve özel uygulamalar da dahil olmak üzere stratejik yönetim muhasebesine giderek daha fazla dahil olmaktadır (Collier & Gregory, 1995).

#### *2.4.1.1. Gelir Getiren Bölümler*

Konaklama işletmelerinde gelir getiren bölümler otel işletmelerinin karlılıklarında başat rol oynayan departmanlardır. Konaklama işletmelerinin birincil amacı oda satışları olduğundan Ön Büro ve Kat Hizmetleri bölümleri gelmektedir. İkincil olarak yiyecek ve içeceklerin hazırlandığı Mutfak Hizmetleri bölümleri gelmektedir. Bu bölümlerinden dışında otellerin ücretli olarak otelde konaklamayan müşterilerine sundukları organizasyon hizmetleri, su parkları ve havuz hizmetleri, SPA ve sağlık hizmetleri gelebilmektedir.

Gelişmiş “gelir bazlı” gelir kapitalizasyon yöntemleri, otellerin devam eden ticari varlıklar olarak değerlendirilmesinde en etkili temeli oluşturur (Nilsson vd., 2001). Otellerin yüzde 80’e yakını gelir yönetimi sistemi kullanmaktadır ve bunların yüzde 75’i küresel dağıtım sistemine bağlı hareket etmektedirler (Mandelbaum, 1997).

Konaklama işletmeleri temelde hizmet ağırlıklı faaliyet gösterdikleri için gelirlerin önemli bir bölümü hizmet satışlarından elde etmektedirler. Mal veya emtia satışları genellikle hizmet satışları içerisinde veya beraberinde gerçekleşmektedir.

Otelin yiyecek ve içecek bölümü, toplam gelir açısından genellikle odalar bölümünden sonra ikinci sırada yer almaktadır. Birçok otel birden fazla yiyecek ve içecek satış noktasını desteklemektedir. Otel yiyecek-içecek operasyonlarının neredeyse otel sayısı kadar çeşidi bulunmaktadır. Olası satış noktaları arasında hızlı servis, masaya servis ve özel olarak restoranlar, kafeler, barlar, salonlar ve eğlence kulüpleri yer almaktadır.

#### *2.4.1.2. Gelir Getirmeyen Bölümler*

Konaklama işletmelerinde gelir getirmeyen bölümler aslında doğrudan gelir getirmeyen bölümleri ifade etmektedir. Bu bölümler daha çok gelir getiren bölümlere destek sağlayıcı, müşteri memnuniyetini destekleyici ve artıcı yönde etkileri bulunmaktadır.

Gelir getirmeyen bölümleri iki ana başlık altında incelenebilmektedir. Bunları bir idari hizmetler başlığı diğeri teknik hizmetlerdir. İdari hizmetler başlığı altında güvenlik hizmetleri, muhasebe bölümü, satış ve pazarlama

bölümü, insan kaynakları bölümleridir. Örneğin insan kaynakları bölümü doğrudan gelir getirici bir etkisi olmasa da müşteri ile temas eden hizmetlere personel seçiminde etkin rolü bulunmaktadır. Bu bölümler işletme bütçesinde gider kalemi olarak sınıflandırılırken etkinliği ve başarısı dolaylı olarak kümülatif karlılık düzeyine etki edebilmektedirler.

Teknik hizmetler başlığı altında, bakım-onarım-mühendislik hizmetleri ile bilgi işlem departmanları gelmektedir. Konaklama işletmesinin gelir getiren bölümlerinde olası aksamaların yaşanmaması için 7/24 süre ile hizmet vermektedirler. Bu bölümlerde yaşanabilecek aksama doğrudan gelir getiren bölümlerdeki işleyişin durmasına veya aksamasına yol açabilmektedir.

Bir konaklama işletmesinin mühendislik ve bakım bölümü, tesisin tüm yapısının yanı sıra elektrikli ve mekanik ekipmanlarının bakımından da sorumludur. Bu bölüm aynı zamanda yüzme havuzu temizliğinden de sorumlu olabileceği gibi, otopark güvenlik ekipmanları veya oto şarj istasyonları da bu bölümün kapsamına girebilmektedir. Ön büro ve kat hizmetleri sorumlu şefleri misafir memnuniyetini sağlamak için mühendislik ve bakım bölümünün bir temsilcisiyle verimli bir şekilde bilgi alışverişinde bulunmalıdırlar. Sızdıran bir musluk, arızalı lamba veya bozulan ekipmanla ilgili müşteri şikâyeti bir ön büro görevlisine bırakılmamalı, yazılı hale getirilmeli ve düzeltici eylem için hızla mühendislik ve bakım personeline iletilmelidir. Tersine, bir odayı satışa uygun hale getirmeyen bakım sorunları hakkında ön büro personelinin hızlı bir şekilde bilgilendirilmesi de gerekmektedir. Ayrıca oda tekrar satışa hazır hale geldiğinde kendilerine bilgi verilmesi gerekmektedir.

#### 2.4.2. Muhasebe Bölümünde Yapılan İşlemler

Bir otelin muhasebe bölümü, otelde oluşan tüm mali olay ve faaliyetlerini izler. Bazı oteller, iç muhasebe bölümlerinin çalışmalarını tamamlamak için tesis muhasebe hizmetlerini de kullanabilmektedir. Bu durumda her bir otel personeli muhasebe bölümü için verileri toplar ve bağlı olduğu bölüme veya ERP tabanlı paket programlar aracılığı ile zincir genel merkezine iletirler. Bu nedenle bazı konaklama işletmelerinde muhasebe işlemleri ön büro ve arka büro muhasebe işlemleri olarak ikiye ayrılabilir.

Konaklama işletmelerinde şu muhasebe işlemleri yapılmaktadır (Nurmagambetova, 2020):

- Ekonomik varlığın tanımlanması, ticari işlemlerin ölçümü, bunların daha sonraki kullanıma hazırlanmak üzere muhasebe kayıtlarına kaydedilmesi;

- Muhasebe verilerinin işlenmesi, belirli bir noktaya kadar saklanması, daha sonra gerekli yararlı bilgiler (dahili ve harici) halinde derlenmesi;
- Bu bilgilerin, karar vermek için ihtiyaç duyan kişilere rapor halinde aktarılması.

Konaklama muhasebesi MSUGT ilkeleri incelendiğinde, bilanço hesaplarının kullanılması diğer işletmelerden farklı değildir. Konaklama işletmelerinin muhasebesi, diğer işletmelerden farklı uygulamalara sahiptir.

Konaklama işletmeleri, muhasebe bilgi sistemleri için muhasebe paket programlarından çok yararlanırlar. Paket programlarında yapılan yetkilendirilmeler neticesinde sürekli depolama sistemini denetleyebilirler. Satın alınan malzemelerin girişleri depo bölümünün yetkilendirilmiş sorumluları tarafından irsaliyeler ile girilebilmektedir. Satınalma tarafından alınan mallara ilişkin bir “Tesellüm Raporları” stoklara girilir ve departmanlar tarafından “Ambar Talep Fişleri” ile mal çekimleri yapıldıkça bu mal miktarı stoklardan otomatik olarak düşülür. Çekilen mal, hangi tüketim merkezi için çekilmişse, o tüketim merkezinin stoğuna girer. Tüketim merkezlerinde folio tanımlı kartla yapılan satışlar arttıkça satış miktarı otomatik olarak düşer.

#### **2.4.4. Muhasebe Bölümünde Çalışan Personelin Görev Tanımları**

Muhasebe işini kendi bünyesinde gerçekleştiren bir otel, daha yüksek düzeyde sorumluluklara sahip daha büyük bir muhasebe personeli çalıştırması gerekmektedir. Ödenmemiş faturaların ödenmesi, ödenmemiş ekstrelerin dağıtılması, borçlu olunan tutarların tahsil edilmesi, maaş bordrosunun işlenmesi, işletme verilerinin biriktirilmesi ve mali raporların derlenmesi bunlara dahildir. Buna ek olarak, muhasebe personeli banka mevduatı yapmaktan, nakit kredi temin etmekten ve otel yönetiminin gerektirdiği diğer kontrol ve işlem işlevlerini yerine getirmekten sorumlu olabilirler.

Muhasebe bilgilerinin iç kullanıcıları yöneticiler tarafından oluşturulmaktadır. Muhasebe bilgisi, yöneticilerin işlerinin planlanması ve kontrolünü sağlar. Muhasebe bilgisinin yeterliliği, güvenilirliği ve doğruluğu arttıkça, yöneticilerin verecekleri kararların daha doğru ve daha başarılı olacağı anlamına gelir (Azaltun ve Kaya, 2010).

Muhasebe sistemleri genellikle belirli alt sistemlerden oluşur. Her bir alt sistem, belirli işlemleri yürütmek için tasarlanmıştır. Bu alt sistemler işletmenin tipine göre farklılık gösterse de tüm muhasebe alt sistemleri işlemlerin yürütülmesi için kullanılan yöntemler bakımından aslında benzerdir. Her bir muhasebe alt sisteminde uygulanan işlemler, muhasebe

döngüleri olarak da adlandırılabilir. Bunlar başlıca muhasebe döngüleridir (Barry ve Marshall, 1994):

1. Gelir döngüsü,
2. Tedarik döngüsü,
3. Üretim döngüsü,
4. Personel/maaş ödeme döngüsü,
5. Finansal yönetim döngüsü,



# Konaklama İşletmelerinde Vergi İşlemleri

Konaklama, oda veya yer tahsis etmek suretiyle verilen, tesiste günlük yatma-barınma-kalma hizmetidir. Konaklama tesisleri' müşterilerin konaklama, yeme, içme, eğlenme, dinlenme ve benzeri ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Bu işletmelerde yapılan mal satışı dışında kalan işlemlerin tamamı vergi kanunları açısından hizmet olarak değerlendirilir. Hizmet; birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma olarak tanımlanmaktadır. Hizmet işletmeleri, konaklama, finansal piyasa, eğlence vb. alanlarda hizmet üretmek ve satmak amacıyla faaliyet gösteren işletmelerdir. Bu tür işletmeler ticaret işletmelerinin aksine belli bir mal ya da mal grubunun alım satımı yerine, gereksinme sahiplerine hizmet satarak ticari kazanç elde ederler. Hizmet, fayda sağlayan faaliyettir ve sonuçta bir üretim sürecinin çıktısıdır.

Konaklama işletmelerinde satılan mal ve hizmetler karşılığında elde edilen ticari kazançlar, işletmenin kuruluş şekline göre gelir ve kurumlar vergisi esaslarına göre vergilendirilmeleri yanında, tabi oldukları faaliyet alanı itibariyle konaklama vergisi ve tüm işletmelerin tabi olduğu katma değer vergisine esaslarına göre vergisel işlemlere tabi olmaktadır.

Bu bölümde konaklama işletmelerinde uygulanan vergi türleri incelenmeye çalışılmıştır. 1 Ocak 2023 yılında ilk kez uygulamaya alınan Konaklama Vergisi konaklama tesislerinden alınan özellikli bir vergi türüdür. Konaklama işletmelerinin elde ettikleri gelirler üzerinden ödedikleri Kurumlar Vergisi, harcamalar üzerinden alınan Katma Değer Vergisi, Özel Tüketim Vergisi ve Belediyeler tarafından alınan vergiler konusu, vergi doğuran olay, verginin matrahı, oranı ve belge düzeni açıklanmaya çalışılmıştır.

### 3.1. Konaklama Vergisi ve Mükellefi

6802 sayılı Gider Vergileri Kanununun yeniden düzenlenen 34'üncü maddesinde ihdas edilen konaklama vergisi, 14/10/2021 tarihli ve 7338 sayılı Vergi Usul Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanununun 61 inci maddesiyle değiştirilen 7194 sayılı Kanununun 52'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi hükmüne göre 1 Ocak 2023 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından 14/12/2022 tarihli ve 32043 sayılı Resmî Gazetede, 1 Ocak 2023 tarihinde uygulanmaya başlayan Konaklama Vergisi Uygulama Genel Tebliği yayımlanmıştır. 14/12/2022 tarihli ve 32043 sayılı Resmî Gazete'de "Konaklama Vergisi Uygulama Genel Tebliği" yayınlanan tebliğde Konaklama vergisinin uygulanmasında bu tebliğ usulde esas alınmaktadır. Konaklama vergisinin mükellefi; konaklama hizmeti sunan işletmeci, kurum veya kuruluştur.

#### 3.1.1. Vergi Konusu ve Vergi Doğuran Olay

6802 sayılı Kanunun (bundan sonra Kanun olarak ifade edilecektir) 34'üncü maddesinin birinci fıkrası uyarınca konaklama vergisinin konusunu, otel, motel, tatil köyü, pansiyon, apart otel, misafirhane, kamping, dağ evi, yayla evi gibi konaklama tesislerinde verilen geceleme hizmeti ile bu hizmetle birlikte satılmak suretiyle konaklama tesisi bünyesinde sunulan diğer tüm hizmetler (yeme, içme, aktivite, eğlence hizmetleri ve havuz, spor, termal ve benzeri alanların kullanımı gibi) oluşturur. Geceleme hizmetinin; sağlıklı yaşam tesisleri, eğlence merkezleri gibi tesislerin bünyesinde sunulması, vergilendirmeye etki etmez.

Mezkûr fıkırada, konaklama tesisleri bakımından bir sınırlandırma bulunmamakta olup, tesisin; türü, sınıfı, niteliği, ilgili mevzuatta yer alan tarif ve tanımlamaları ve ilgili mevzuata göre turizm işletmesi belgesi ve/veya işyeri açma/işletme belgesi olup olmadığına bakılmaksızın, konaklama hizmeti sunan bütün tesislerde verilen yukarıda sayılan hizmetler vergiye tabidir.

Buna göre;

1)31/5/2019 tarihli ve 1134 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile yürürlüğe konulan Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte yer alan;

- Konaklama tesisleri kapsamında düzenlenen oteller, tatil köyleri, butik oteller, özel konaklama tesisleri, moteller, pansiyonlar, apart otellerde,
- Sağlık tesisleri kapsamında düzenlenen sağlıklı yaşam tesisleri ile bünyesinde konaklama tesisi bulunan termal tesislerde,

- Kırsal turizm tesisleri kapsamında düzenlenen çiftlik evi, köy evi, yayla evi, dağ evi, kampingler, konaklama amaçlı mesire yerlerinde,
- Muhtelif başlıklarda düzenlenen tesislerden (turizm kompleksleri, tatil merkezleri, eğlence merkezleri, personel eğitim tesisleri, özel tesisler gibi) geceleme hizmeti de sunan diğer tesislerde,

2) Her ne ad altında ve sürede olursa olsun kamu ya da özel sektörün tasarrufunda olan yerlerde personelin konaklaması için ayrılan (lojman olarak tahsis edilenler hariç) misafirhane, konukevi, dinlenme tesisi, kamp gibi tesislerde,

3) İlgili mevzuata göre işletilen uygulama otellerinde,

4) Yukarıda sayılanlar dışında kalan, turizm işletmesi belgesi ve/veya işyeri açma/işletme belgesi olup olmadığına bakılmaksızın geceleme hizmeti sunan diğer tüm tesislerde, verilen geceleme hizmetleri ve bu hizmetle birlikte satılmak suretiyle konaklama tesisi bünyesinde sunulan diğer tüm hizmetler vergiye tabidir.

Son yapılan düzenleme ile birlikte kampinglerde, konaklayanların geceleme ihtiyaçlarını kendi imkânlarıyla karşılayıp karşılamaması veya gecelemenin, işletmeye ait olsun olmasın çadır, çadır-araba, çekme karavan, motokaravan, bungalov gibi ünitelerde yapılması da verginin kapsamına alınmıştır. Herhangi bir geceleme hizmeti sunulmayan, mola noktaları gibi tesislerde verilen hizmetler ise vergiye tabi değildir.

Konaklama tesislerinde geceleme hizmetiyle birlikte satılmak suretiyle konaklama tesisi bünyesinde sunulan diğer tüm hizmetler konaklama vergisine tabidir. Buna göre, geceleme hizmetiyle birlikte konsept olarak pazarlanmak ve/veya satılmak suretiyle konaklama tesisi bünyesinde sunulan yeme, içme, aktivite, eğlence hizmetleri ve havuz, spor, termal ve benzeri alanların kullanımı gibi tüm hizmetler konaklama vergisine tabidir.

Tebliğde “konaklama tesisleri” bakımından herhangi bir sınırlandırma getirilmemiştir. Bu kapsamda konaklama tesisin; türü, sınıfı, niteliğine bakılmaksızın tamamını kapsamaktadır. İlgili mevzuatta yer alan tarif ve tanımlamalar ve ilgili mevzuata göre turizm işletmesi belgesi ve/veya işyeri açma/işletme belgesi olup olmadığına bakılmaksızın, konaklama hizmeti sunan bütün tesislerde verilen yukarıda sayılan hizmetler vergiye tabidir. Bu nedenle en az bir gece konaklanan tüm tesislerde standartlarına veya küçüklüğüne bakılmaksızın konaklama vergisi doğar.

Konaklama vergisinde vergiyi doğuran olay, verginin konusuna giren hizmetlerin sunulması ile meydana gelmektedir. Yani gecelemenin



gerçekleşmiş olması gerekmektedir. Geceleme hizmeti bedeli ile birlikte sunulan hizmetler konaklama vergisine tabiidir. Örneğin kahvaltı dahil, her şey dahil paketlerdeki hizmetler konaklama vergisine tabiidir. Ancak konaklama hizmetinden bağımsız olarak satın aldığı mal ve hizmetler konaklama vergisine tabi değildir.

Konaklama hizmet bedelin taraflar arasında yapılan mutabakat gereğince bir kısmının veya tamamının hizmetin sunumundan önce veya sonra tahsil edilmesinin veya hiç tahsil edilmemesi durumlarında konaklama henüz gerçekleşmediği için vergiyi doğuran olaya hiçbir tesiri yoktur. Konaklama hizmetin sunulmasından önce işletme rezervasyon ücretinin tamamını tahsil edip akabinde fatura veya benzeri belgeler düzenlemiş olsa bile vergiyi doğuran olay gerçekleşmez. Tur operatörler veya turizm acentaları üzerinden ya da doğrudan konaklama tesisleri tarafından konaklama hizmetinin müşterilere sunulması ile vergiyi doğuran olay gerçekleşmiş olmaktadır.

### **3.1.2. Verginin Matrahı ve Oranı**

Kanununun 34'üncü maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca, konaklama vergisinin matrahı, verginin konusuna giren hizmetler karşılığında, KDV hariç, her ne suretle olursa olsun alınan veya bu hizmetler için borçlanılan para, mal ve diğer suretlerde sağlanan ve para ile temsil edilebilen menfaat, hizmet ve değerler toplamıdır. Buna göre, konaklama vergisi matrahına KDV dahil edilmez.

Sunulan konaklama hizmetlerine ilişkin vade farkı, fiyat farkı, kur farkı, faiz, prim gibi çeşitli gelirler ile benzer adlar altında sağlanan her türlü menfaat, hizmet ve değerler de matraha dâhildir.

Kanununun 34'üncü maddesinin beşinci fıkrası uyarınca, konaklama vergisinin oranı % 2'dir. Aynı fıkra uyarınca, Cumhurbaşkanı, bu oranı bir katına kadar artırmaya, yarısına kadar indirmeye, bu sınırlar içinde farklı oranlar tespit etmeye yetkilidir. Bu oran KDV hariç hizmet bedeli üzerinden hesaplanmaktadır. Konaklama vergisi faturada gösterilmesi gerekmektedir.

Konaklama hizmet bedelin döviz cinsi üzerinden hesaplanması durumunda Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz alış kuru üzerinden Türk lirasına çevrildikten sonra yapılmalıdır. Konaklamanın yapıldığı gece vergiyi doğuran olay kabul edilerek meydana geldiği tarihteki cari kur dikkate alınması gerekmektedir.

Konaklama vergisi, konaklama esnasında yararlanılan tüm hizmet bedelleri üzerinden alınmaktadır. Vergiler hariç tutar ve KDV oranı girilerek aşağıdaki gibi hesaplanmaktadır.

Konaklama Bedeli (KDV Hariç):	25.000
Konaklama Vergisi Tutarı (%2):	500
KDV Matrahı:	25.000
KDV Tutarı (%10):	2.500
Toplam Tutar (vergiler dahil):	28.000

Konaklama vergisinden herhangi bir isim altında indirim yapılamamaktadır. Bu vergi kati suretle, KDV matrahına dâhil edilmemektedir. Yalnız söz konusu konaklama hizmetlerine ilişkin vade farkı, fiyat farkı, kur farkı, faiz, prim gibi çeşitli gelirler veya benzer isimler ile sağlanan her türlü menfaat, hizmet ve değerler de matraha dâhildir.

### 3.1.3. Belge Düzeni ve Vergi Dönemi

Tesis türü ve sınıfı fark etmeksizin; turizm işletme belgesi, iş yeri açma belgesi ve iş yeri işletme belgesi olan tüm tesisler (istisnalar dışında) konaklama vergisi ödemek zorundadır. Konaklama vergisi, konaklama işletmeleri tarafından düzenlenen fatura ve benzeri belgelerde gösterilir.

Kanununun 34'üncü maddesinin altıncı fıkrası uyarınca, konaklama vergisi, konaklama tesislerince düzenlenen fatura ve benzeri belgelerde ayrıca gösterilir. Bu vergiden herhangi bir ad altında indirim yapılamaz. Bu vergi, KDV matrahına dâhil edilmez.

Konaklama hizmetinin sunumundan önce fatura ve benzeri belge düzenlense dahi, bu belgede konaklama vergisi gösterilmez.

Konaklama hizmetinin müşteriye acenta tarafından konaklama vergisi dahil satılması ve bu durumun konaklama tesisine ispat ve tevsik edilmesi şartıyla, konaklama vergisi konaklama tesisi tarafından konaklama hizmetine ilişkin acentaya düzenlenecek faturada gösterilir.

Kanununun 34'üncü maddesinin sekizinci fıkrası uyarınca, konaklama vergisinde vergilendirme dönemi, faaliyette bulunulan takvim yılının birer aylık dönemleridir. Konaklama vergisi, beyanname verme süresi içinde ödenir.

Konaklama vergisinin vergilendirme dönemi faaliyette bulunan yılın aylık dönemleridir. Konaklama vergisi vergilendirme dönemini takip eden ayın yirmi altıncı gününün akşamına kadar KDV yönünden bağlı olunan vergi dairesine yatırılır. KDV mükellefiyeti bulunmayanlar bağlı oldukları vergi dairesine yatırmaları gerekmektedir.

Konaklama vergisi mükellefleri Konaklama vergisi beyannamesini dijital ortamda düzenleyip, (<https://intvrg.gib.gov.tr>) üzerinden kendileri göndermek isteyen mükelleflerin bağlı oldukları vergi dairesine başvurarak gönderme yetkisini haiz şifre almaları gerekmektedir. Konaklama Vergisi Beyannamesinin kanuni süresi içerisinde elektronik ortamda gönderilmemesi durumunda 213 sayılı Kanunun ilgili ceza hükümleri tatbik olunmaktadır.

### 3.1.4. İstisnalar

Konaklama vergisi kapsamında olmayan hizmetler şöyle;

- Öğrencilerin kaldığı yurtlar,
- Pansiyon ve kamplarda öğrencilere verilen hizmetler,
- Yabancı devletlerin Türkiye üzerindeki diplomatik temsilcilikleri, konsoloslukları ve bunların diplomatik haklara sahip mensupları,
- Uluslararası anlaşmalar gereğince vergiden muaf tutulan uluslararası kuruluşlar ve mensuplara verilen hizmetler.

Yalnızca geceleme hizmeti sunan işletmeler konaklama vergisine tabidir. Bir turist vatandaş kendi çadırı veya karavanı ile tatile çıkıp kamp alanında kalmıyorsa, konaklama vergisi ödemesi gerekmemektedir.

Sünnet, düğün, kokteyl, toplantı, kongre, sempozyum ve benzeri organizasyon hizmetleri, konaklama tesislerinde geceleme hizmetinden bağımsız olarak vergiye tabi değildir. Organizasyon hizmetlerinin konaklamayı içerecek şekilde sunulması halinde, organizasyon hizmetinin mahiyeti ve tutarının faturada açıkça belirtilmesi veya bu hizmet için ayrı bir fatura düzenlenmesi halinde konaklama vergisi hesaplanmaz.

### 3.2. Katma Değer Vergisi

Ülkemizde, Katma Değer Vergisi uygulaması, 3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu ile 25.10.1984 tarihinde kabul edilerek, 02.11.1984 tarih ve 18563 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

Katma Değer Vergisinin konusunu teşkil eden hususlar, Katma Değer Vergisi Kanununun 1. Maddesinde, Türkiye’de yapılan aşağıdaki işlemler katma değer vergisine tabidir; hükmü gereğince tek tek sıralanmıştır. Bu sıralamada, 3. fıkrada diğer faaliyetlerden doğan mal ve hizmet teslimleri de katma değer vergisine tabi tutulmuştur.

Katma Değer Vergisi Kanununun 4. maddesinde hizmet; teslim ve teslim sayılan haller ile mal ithalatı dışında kalan işlemler olarak belirtmiştir.

Bu işlemler; bir şeyi yapmak ve işlemek, meydana getirmek, imal etmek, onarmak, temizlemek, muhafaza etmek, hazırlamak, değerlendirmek, kiralamak, bir şeyi yapmamayı taahhüt etmek gibi, şekillerde gerçekleşebilir.

Bir hizmetin karşılığının bir mal teslimi veya diğer bir hizmet olması halinde bunların her biri ayrı işlem olup, hizmet veya teslim hükümlerine göre ayrı ayrı vergilendirilirler.

Katma değer vergisi Kanunu'nun 10. maddesine göre vergiyi doğuran olaylar; "mal teslimi ve hizmet ifası hallerinde, malın teslimi veya hizmetin yapılması" ve "malın tesliminden veya hizmetin yapılmasından önce fatura veya benzeri belgeler verilmesi hallerinde, bu belgelerde gösterilen miktarla sınırlı olmak üzere fatura veya benzeri belgelerin düzenlenmesi" ile "kısmı kısım mal teslimi veya hizmet yapılması mutad olan veya bu hususlarda mutabık kalınan hallerde, her bir kısmın teslimi veya bir kısım hizmetin yapılması", hallerinde ortaya çıkmaktadır.

Katma Değer Vergisi Kanunu'nun 28'inci maddesinde, katma değer vergisi oranının vergiye tabi her bir işlem için %10 olduğu, Bakanlar Kurulunun bu oranı, dört katına kadar artırmaya, %1'e kadar indirmeye, bu oranlar dâhilinde muhtelif mal ve hizmetler ile bazı malların perakende safhası için farklı vergi oranları tespit etmeye yetkili olduğu belirtilmiştir. Bu kapsamda katma değer vergisi oranları, değişik tarihlerde çıkarılan Bakanlar Kurulu Kararları (BKK) ile farklı mal teslimleri ile hizmet ifaları için farklı oranlarda uygulanmıştır.

### 3.2.1. Vergi Konusu ve Vergi Doğuran Olay

KDV'nin konusuna giren işlemler, 3065 sayılı Kanunun 1 inci maddesinde sayılmıştır:

(1) Ticari, sınai, zirai faaliyet ve serbest meslek faaliyeti çerçevesinde yapılan teslim ve hizmetler.

(2) Her türlü mal ve hizmet ithalatı,

(3) Diğer faaliyetlerden doğan teslim ve hizmetler:

İlgili maddede mal teslimi veya hizmet ifalarının verginin konusuna girebilmesi için, Türkiye'de ticari, sınai, zirai faaliyet ve serbest meslek faaliyeti çerçevesinde yapılmış olmaları veya aynı maddede belirtildiği üzere, "diğer" faaliyetler kapsamında yapılmaları gerekir. İthalatta ise prensip olarak her türlü mal ve hizmet ithali vergiye tabidir.

Katma Değer Vergisinde Vergiyi Doğuran Olay<sup>5</sup>;

a) Mal teslimi ve hizmet ifası hallerinde, malın teslimi veya hizmetin yapılması,

b) Malın tesliminden veya hizmetin yapılmasından önce fatura veya benzeri belgeler verilmesi hallerinde, bu belgelerde gösterilen miktarla sınırlı olmak

c) Kısım kısım mal teslimi veya hizmet yapılması mutad olan veya bu hususlarda mutabık kalınan hallerde, her bir kısmın teslimi veya bir kısım hizmetin yapılması,

d) Komisyoncular vasıtasıyla veya konsinyasyon suretiyle yapılan satışlarda malların alıcıya teslimi,

e) Malın alıcıya veya onun adına hareket edenlere gönderilmesi halinde, malın nakliyesine başlanması veya nakliyeciyi veya sürücüye tevdi,

### **3.2.2. Verginin Matrahı ve Oranı**

30/12/2007 tarihli ve 26742 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2007/13033 sayılı BKK ile mal ve hizmetlere uygulanacak katma değer vergisi oranlarının tespitine ilişkin daha önceki bütün kararname yürürlükten kaldırılarak, Katma Değer Vergisi oranları için temel bir düzenleme yapılmıştır. Son olarak 7 Temmuz 2023 tarihli ve 32241 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 7346 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile KDV oranlarında değişikliğe gidilmiştir. Bu karara göre; genel KDV oranı %18'den %20'ye, %8 indirimli KDV oranı ise %10'a çıkarılmıştır. Bu düzenlemede de, mal ve hizmetlere halen uygulanmakta olan üçlü oran sistemi aynen korunarak mal teslimleri ile hizmet ifalarına uygulanacak katma değer vergisi oranları;

a) Ekli listelerde yer alanlar hariç olmak üzere, vergiye tabi işlemler için, % 18

b) Ekli (I) sayılı listede yer alan teslim ve hizmetler için, % 1

c) Ekli (II) sayılı listede yer alan teslim ve hizmetler için, % 8 olarak tespit edilmiştir.

Kanunda belirtilen ekli listelerde; Ekli (I) sayılı listede %1 oranında katma değer vergisine tabi, Ekli (II) sayılı listede %10 oranında katma değer vergisine tabi olan mal ve hizmetler tek tek sayılmış ve Ekli listelerde yer

---

5 KDVK md.30

alanlar hariç olmak üzere, vergiye tabi olan diğer işlemleri için %20 oranında katma değer vergisi uygulanacağı belirtilmiştir.

Söz konusu Karar ekinde yer alan vergi oranlarında, daha sonra muhtelif tarihlerde değişiklikler yapılmıştır. Son olarak 02/01/2020 tarihli ve 30996 (Mükerrer) sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 02/01/2020 tarihli ve 1994 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile 24/12/2007 tarihli ve 2007/13033 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Mal ve Hizmetlere Uygulanacak Katma Değer Vergisi Oranlarının Tespitine İlişkin Kararda değişiklikler yapılmıştır.

7 Temmuz 2023 tarihli ve 32241 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 7346 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile Mal ve Hizmetlere Uygulanacak Katma Değer Vergisi Oranlarının Tespitine İlişkin karar ile bu Kararla ilgili olarak sonraki dönemlerde yapılan değişiklikler dikkate alınarak, konaklama işletmelerinde uygulanacak olan Ek (II) listesinin 24 ve 25. İnci maddelerinde belirtilen, katma değer vergisine ilişkin hususları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

Gazino, açık hava gazinosu, bar, dans salonu, diskotek, pavyon, taverna, birahane, kokteyl salonu ve benzeri yerler hariç olmak üzere kahvehane, kır kahvesi, çay bahçesi, çay ocağı, kıraathane, kafeterya, pastane, ayakta yemek yenilen yerler, yemeği pakette satan veya diğer şekillerde yemek hizmeti sunan yerler, lokanta, içkili lokanta, kebabçı ve benzeri yerlerde (birinci sınıf lokanta ruhsatı ya da işletme belgesine sahip olan yerler ile üç yıldız ve üzeri oteller, tatil köyleri ve benzeri tesislerin bünyesindeki lokantalar hariç) verilen hizmetler (bu yerlerde verilen hizmetlerin alkollü içeceklere isabet eden kısmı hariç), Ekli (II) sayılı listenin 24'üncü maddesindeki işlemler içerisinde yer almaktadır.

Ayrıca, otel, motel, pansiyon, tatil köyü ve benzeri konaklama tesislerinde sunulan geceleme hizmeti (1618 sayılı Kanun hükümlerine göre Kültür ve Turizm Bakanlığında işletme belgesi almış seyahat acenteleri tarafından müşteriye aktarılan geceleme hizmet tutarı ve bu hizmete ilişkin aracılık bedellerine de konaklama tesislerinde verilen geceleme hizmetlerinin ait olduğu oran uygulanır. Konaklama tesislerinde geceleme hizmetinden yararlanmayanlara verilen tüm hizmetler ile geceleme hizmetiyle beraber verilen ancak ayrıca belgelendirilen ya da geceleme hizmetine ait belgede ayrıca fiyatlandırılan hizmetler bu sıra kapsamında yer almamaktadır. Ancak geceleme hizmeti kapsamında verilmesi ve geceleme bedeline dahil edilmesi mutlak olan diğer hizmetler bu sıra kapsamında yer almakla birlikte bu şekilde belirlenen geceleme bedeli içinde sunulan alkollü içeceklere ilişkin yüklenen katma değer vergisi tutarları, hizmeti sunanlar tarafından indirim

konusu yapılamaz.) II sayılı listenin 25'inci maddesindeki işlemler içerisinde değerlendirilmektedir.

### 3.2.3. Belge Düzeni ve Konaklama İşletmelerinde Uygulamalar

Konaklama işletmelerinde verilen mal teslimi ve yapılan hizmet ifalarla ilgili katma değer vergisi uygulamasına ilişkin yukarıda belirtilen genel hükümler yanında, değişik zamanlarda düzenlenen katma değer vergisi genel tebliğleri dikkate alınarak, bu işletmelerin aşağıda belirtilen şekillerde katma değer vergisi uygulamasına tabi tutulmalıdırlar.

- 3065 Sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu'nun 28. maddesinde Bakanlar Kurulu'na verdiği yetkiye dayanarak yayımlanan 2007/13033 sayılı kararname ile mal teslimi ve hizmet ifalarında uygulanacak olan katma değer vergisi oranları belirlenmiştir. Buna göre; kararname eki (II) sayılı listede 24. ve 25. maddelerinde yer alan birimlerdeki hizmet ifaları 01.01.2018 tarihi itibarıyla %10 oranında katma değer vergisine tabi tutulmalıdır.
- 2009/15200 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile 2007/13033 sayılı Kararname'nin eki (II) sayılı listenin (B) Diğer Mal ve Hizmetler bölümünün 24. Sırasında yer alan "lokanta, içkili lokanta, kebabçı ve benzeri yerlerde" ibaresinden sonra gelmek üzere "birinci sınıf lokanta ruhsatı ya da işletme belgesine sahip olan yerler ile üç yıldız ve üzeri oteller, tatil köyleri ve benzeri tesislerin bünyesindeki lokantalar hariç" ibaresine göre, birinci sınıf lokanta ruhsatı ya da işletme belgesine sahip olan yerler ile üç yıldız ve üzeri oteller, tatil köyleri ve benzeri tesislerin bünyesindeki lokantalarda verilen yemek hizmetlerinde katma değer vergisi oranı %10 yerine %20 olarak uygulanacağı belirtilmiştir.
- Konaklama tesislerinde geceleme hizmetinin dışında ayrıca yemek, eğlence, spor, ütü, kuru temizleme gibi hizmetlerde verilmektedir. Konaklama tesislerinde verilen bu hizmetlerden geceleme hizmeti satın almaksızın yararlanılması halinde bu hizmetler ayrıca tabi oldukları oranda katma değer vergisine tabi tutulacaklardır.
- 107-108 No.lu Katma Değer Vergisi Genel Tebliğlerinde, konaklama tesislerinde düğün, iş toplantısı vb. organizasyon hizmetleri verilmesi halinde bu hizmetler geceleme kapsamında değerlendirilmeyeceğinden %20 oranında katma değer vergisine tabi tutulacağı belirtilmektedir.
- Bunun yanında geceleme hizmeti satın alanlara bu hizmetlerin, konaklama tesisleri tarafından ayrıca faturalandırılması ya da geceleme hizmetine ilişkin faturada geceleme bedelinin dışında ayrıca gösteril-

mesi halinde de söz konusu hizmetler ait oldukları oranda katma değer vergisine tabi tutulmalıdır.

- Ancak, geceleme hizmeti dışında olup, mutad olarak geceleme hizmeti kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin bedellerin, geceleme bedeline dahil edilerek geceleme-konaklama bedeli olarak tek bir bedel alınması ve fatura edilmesi halinde geceleme hizmeti ile birlikte bu hizmetlerde geceleme bedeli kapsamında %10 oranında katma değer vergisine tabi olacaklardır.
- Konaklama işletmelerinde özellik arz eden diğer bir husus ise, kullanılan alkollü içeceklere ilişkin katma değer vergisi uygulamasıdır. Yukarıda kapsamı belirtilen geceleme hizmetleri kapsamında sunulan alkollü içeceklere ait yüklenilen katma değer vergi tutarları, konaklama tesisleri tarafından hesaplanan katma değer vergisi tutarlarından indirilemez.
- Konaklama tesisleri tarafından verilen ve her şey dahil sistem olarak bilinen konaklama hizmet türünde, tek bir fatura düzenlenmekte ve bu bedel içerisinde müşteri konaklama tesisinde verilen hizmetlerin tamamından ya da pek çoğundan oda fiyatı kapsamında mutad olarak yararlanabilmektedir. Böyle bir durumda, müşteriye verilen hizmete uygulanan katma değer vergisi oranı % 10 olacak, ancak bu hizmetlere isabet eden alkollü içeceklere ilişkin yüklenilen katma değer vergi tutarları konaklama tesisleri tarafından indirim konusu yapılamayacaktır. Alkollü içecekler, Özel Tüketim Vergisi Kanununa ekli (III) sayılı listenin (A) cetvelinde yer alan içecekleri (kolalı gazozlar hariç) ifade etmektedir.
- Konaklama tesislerinin alkollü içeceklere isabet eden hizmet bedelini ayrıca fatura etmesi veya bu tutarı faturada ayrıca göstermesi halinde ise hizmet bedelinin alkollü içeceklere isabet eden kısmı üzerinden %20 KDV hesaplanır ve bu hizmete konu olan alkollü içecekler dolayısıyla yüklenilen KDV tutarı indirim konusu yapılabilir.

Maliye Bakanlığınca yayımlanan 107 seri No.lu katma Değer Vergisi Tebliği'nde, bu konulara ilişkin aşağıdaki şekillerde hareket edilmesi öngörülmüştür:

- Alkollü içecekler ve bunların iktisabı dolayısıyla yüklenilen KDV ayrıca açılacak yardımcı hesaplarda izlenecektir.
- Ay içinde tüketilen alkollü içeceklerden indirimli orana ve genel orana tabi hizmetlerde kullanılan kısımlar ayrı ayrı belirlenecektir.



- İndirimli oran uygulanan hizmetlerde kullanılan alkollü içeceklerin alımında yüklenilen KDV, en eski tarihli alış faturalarından başlanarak hesaplanacak ve katma değer vergisi beyannamesinin “İlave Edilecek katma değer vergisi” satırında gösterilmek suretiyle indirim hesaplarından çıkarılarak, gider veya maliyet hesaplarına aktarılacaktır.
- Geceleme hizmetinin seyahat acenteleri aracılığıyla verilmesi halinde hizmeti veren konaklama tesisleri faturayı seyahat acentesine düzenleyebilmektedir. Bu durumda seyahat acenteleri hizmeti alan kişi veya kuruluşlara ayrıca bir hizmet faturası düzenlemektedir.
- 2007/13033 sayılı Kararnamenin eki (II) sayılı listenin (B) bölümünün 25 inci sırasında parantez içi hüküm olarak, “1618 sayılı Kanun hükümlerine göre Kültür ve Turizm Bakanlığında işletme belgesi almış seyahat acenteleri tarafından müşteriye aktarılan geceleme hizmet tutarı ve bu hizmete ilişkin aracılık bedellerine de konaklama tesislerinde verilen geceleme hizmetlerinin ait olduğu oran uygulanır.” ibaresi yer almaktadır.

Buna göre, geceleme hizmet bedelinin seyahat acentesi tarafından hizmeti fiilen alan kişiye aktarılmasında, aktarılan geceleme hizmeti ve buna ilişkin komisyon toplamına % 10 oranında katma değer vergisi uygulanır. Acentenin geceleme hizmetine aracılık karşılığında konaklama tesisine fatura düzenlemesi halinde bu faturada gösterilen bedel üzerinden de % 10 oranında katma değer vergisi hesaplanır.

Ancak, acentelerin müşteriye düzenlediği faturada yer alan toplam tutarın, geceleme hizmeti ile buna ilişkin komisyon ücreti dışındaki kısmı ise genel oranda katma değer vergisine tabidir.

- Katma değer vergisi uygulamasına yönelik olarak Maliye Bakanlığı tarafından yayımlanan 50 Seri No.lu Genel Tebliği'nin A/1 bölümünde yer alan açıklamalar çerçevesinde; işletmelerin iktisadi faaliyetlerinin genişletilmesi, emsal işletmelerle rekabet edebilmesi, üretim ve satışını yaptıkları mallar olan talebi koruma ve artırma amacıyla bir malın yanında bedelsiz olarak teslimlerinde katma değer vergisi hesaplanmasına gerek olmadığı, firmaların bir bedel tahsil etmeksizin tanıtım amacıyla, ürünle aynı özelliklere sahip mallar verilmesinin katma değer vergisinin konusuna girmediği, ancak bu malların ticari teamüllere uygun nitelikte ve miktarda olması gerektiği belirtilmiştir.

Katma değer vergisi mükellefleri, her aya ilişkin faaliyetlerine ilişkin katma değer vergilerini, katma değer vergisi beyannamesi ile ertesi ayın 26.

akşamına kadar bağlı buldukları vergi dairesine vermeleri ve vergilerini ödemeleri gerekmektedir.

### 3.2.4. Konaklama İşlemlerine İlişkin Muafiyet ve İstisnalar

Karşılıklı olmak kaydıyla yabancı devletlerin Türkiye'deki diplomatik temsilciliklerine, konsoloslukları ile uluslararası anlaşmalar gereğince vergi muafiyeti tanınan uluslararası kuruluşlara yapılan teslim ve hizmetlere 60 Seri No.lu KDV Genel Tebliğindeki, bunların vergi muafiyetine sahip mensuplarına yapılan teslim ve hizmetlere ise 113 Seri No.lu KDV Genel Tebliğindeki düzenlemelere göre KDV istisnası uygulanmaktadır.<sup>6</sup>

### 3.2.5. KDV Özellikli Durumlar

KDV Genel Tebliği ile ilgili tüm düzenlemelerin kitabın bu kısmında ayrıntılı olarak ele alınarak açıklanması mümkün olmadığından, bu bölümde konaklama işletmelerine ilişkin sorun yaratabilecek genel tebliğ ile ilgili düzenlemelerde iyi anlaşılması için açıklayıcı yaklaşımlar gerektiren özellikli olan konulara kısaca değinilecektir.

#### 3.2.5.1. *Incoming Turlarda KDV İstisnası*

Incoming (inbound) turizm işleminin anlamı yurt dışından yurt içine gerçekleşen turizm hareketlerini ifade etmektedir. Tur operatörleri ve acentaları aracılığı ile daha sık gerçekleşmektedir. Hizmet ihracatında KDV istisnası uygulanabilmesi birtakım şartlara bağlıdır, bu şartlar ise 26 Seri No.lu KDV Genel Tebliği'nde aşağıdaki gibi sayılmıştır:

- 1- Hizmet Türkiye'de yurt dışındaki bir müşteri için yapılmış olmalıdır,
- 2- Fatura veya benzeri nitelikteki belge yurt dışındaki müşteri adına düzenlenmelidir,
- 3- Hizmet bedeli, döviz olarak Türkiye'ye getirilmelidir,
- 4- Hizmetten yurt dışında yararlanılmalıdır.

Incoming turlarda istisna ve dolayısıyla KDV matrahının nasıl hesaplanacağı konusunda 26 Seri Nolu KDV Genel Tebliği'nde örnek olay ile açıklanmıştır. Bu örneğe göre; turistlere Türkiye'de verilen konaklama, yurtiçi ulaşım, yeme içme, transfer ve rehberlik gibi hizmetler KDV istisnasına konu edilemezler.

6 İzmir Vergi Dairesi, 31.12.2011 tarihli, B.07.1.Gib.4.35.17.01-35-02-782 sayılı, Otelde Konaklamak Üzere Gelen Diplomat Kimlikli Misafirlere Yapılan Teslim ve Hizmetlerde Kdv Hk. konulu mukteza

26 No'lu Tebliğ'de verilen örneğe göre:

“Türkiye’de yerleşik olan ve seyahat acentalığı yapan (B) A.Ş. yurt dışında bulunan bir seyahat acentasının gönderdiği turist grubuna konaklama, tur düzenleme ve yeme-içme hizmeti vermektedir. Bu mükellef söz konusu hizmeti karşılığında, 25.000 lira para almıştır. Türkiye’deki seyahat acentesi aldığı bu paranın 15.000 liralık kısmını, turist grubunun Türkiye’deki konaklama, yeme-içme gibi masraflarında kullanmıştır. Yaptığı bu masraflardan sonra kendisine 10.000 lira kalmıştır. Bu durumda bu mükellef yabancı seyahat acentasına 10.000 liralık hizmette bulunmuştur. Bu hizmetten yabancı seyahat acentası yararlandığından bu tutara katma değer vergisi uygulanmayacak ve hizmet ihracatı kapsamında işlem yapılacaktır. Ancak, (B) A.Ş’ nin turist grubuna Türkiye’de verdiği yeme-içme, konaklama gibi hizmetlerden Türkiye’de faydalandığından, bu hizmetler KDV’ye tabidir. Bu mükellef, yabancı seyahat acentasına verdiği söz konusu hizmetlere ait keseceği faturada, vergiden müstesna tutulan hizmet bedeli ile vergiye tabi tutulacak hizmet bedelini ayrı ayrı gösterebileceği gibi, bu hizmetler için ayrı ayrı fatura da düzenlemesi mümkün bulunmaktadır.” Tebliğ’deki örneğe göre, Incoming turlarda yurtiçi seyahat acentasının kendisine kalan para (kar, ücret, komisyon vb.) ancak istisnaya konu edilebilir.

### 3.2.5.2. Yurt Dışına Yapılan Outgoing Turlarında KDV Uygulaması

Yurt dışına paket turu düzenleyen acenteler, müşterileri için yurt dışında konaklama, yiyecek, rehberlik ve diğer hizmetler satın aldıklarından dolayı satınalma işlemleri veya hizmetlerden yararlanma yurtdışında gerçekleştiği için hem acente hem de tura katılanlar KDV’ye tabi olmamaktadırlar.

### 3.2.5.3. Reklamasyon Giderleri ve KDV

Satılan mal veya hizmetin niteliğine uygun olmaması veya kusurlu görülmesi durumunda “reklamasyon” adı verilen fiyat indirimleri özellikle konaklama işletmelerinde karşılaşılan bir durumdur. Uygulamalarda gider olarak değerlendirilen reklamasyon gideri üç farklı şekilde oluşabilmektedir:

- 1- Reklamasyon bir iskontodur,
- 2- Reklamasyon bir iadedir,
- 3- Reklamasyon bir tazminat veya cezadır.

Konaklama işletmelerinde reklamasyon; otelde konaklayan misafirin zehirlenme, salgın hastalık, kirlilik, gürültü, rezervasyon yapılan oda tipinin dolu olması durumları ve erteleme gibi durumlarda ödediği paranın bir kısmını, tamamını veya daha fazlasını talep etmesini kapsayan hukuki bir

süreçtir. Bazen otel misafirleri bu durumları suistimal edebilmektedirler. Bu konuyla ilgili iki temel görüş vardır. Birinci görüşe göre müşterinin mağduriyeti bulunmaktadır. Zararın tazmini söz konusudur, KDV ilgilendirmemektedir. İkinci görüşe göre yapılan ödeme “iade” özelliğine sahiptir. Satışa konu olan hizmet işlemi KDV’ye tabi ise iç yüzde yöntemiyle tespit edilerek indirim konusu yapılabilecektir.

#### 3.2.5.4. Rezervasyon İptalleri ile Alınan Paralarda KDV

Konaklama işletmelerinde iki şekilde ortaya çıkarlar. Bunlardan bir No Show Bedeli ve İptal Bedelidir (Cancellation Fee). “No Show” kavramı teknik olarak otelde konaklayamamış ama fatura kesilecek misafirlerdir. Bunlar genelde son anda iptal etmek isteyen misafirlerdir. Otel iptali kabul etmez ve fatura keser ama konaklamada gerçekleşmez. Kesilen fatura konaklama ile ilgili ise KDV söz konusudur.

İptal Bedeli kavramı ise kabul edilmemiş veya vazgeçilmiş rezervasyon kartlarıdır. Bunlar faturalanmazlar. Tazminat olarak değerlendirileceği için KDV’ye tabi değildir.

#### 3.2.5.5. Bahşış ve Kuvertür Ücretleri

Söz konusu bahşış eğer faturada yer alan hizmet kalemine ilave edilerek konaklama tesisine ödenmesi durumunda verilen bahşış genel oranda KDV’ye tabi tutulur.

24/c maddesinde, vade farkı, fiyat farkı, faiz, prim gibi çeşitli gelirler ile servis ve benzer adlar altında sağlanan her türlü menfaat, hizmet ve değerlerin KDV matrahına dahil edilmesi gerektiği, hükme bağlanmıştır.

Buna göre; teslim ve hizmet bedelinden ayrı olarak müşterileriniz tarafından bir memnuniyet ifadesi olarak ya da örf ve âdet gereği bahşış kutularına nakit olarak bırakılan bahşışler, herhangi bir teslim ya da hizmet bedeli olarak düşünülmemeyeceğinden KDV ye tabi bulunmamaktadır. Ancak, otelinizde konaklayan turist gruplarını gönderen firmalardan, otel konaklama bedeli ile otelde yapılan hizmetlere ilave olarak tahsil edilen bahşış bedelleri de yapılan teslim ya da ifa edilen hizmetin matrahına dahil bir unsur olup Kanununun 24/c maddesi gereğince KDV matrahına dahil edilmesi gerekmektedir.

### 3.3. Konaklama İşletmelerinde Gelir Vergisi Uygulaması

Hukukta gerçek kişi olarak adlandırılan yani yetki kullanabilen kurumsallaşmamış kişilerin elde ettiği gelirlere alınan vergi türüne gelir vergisi denir.

193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu'nun 37. maddesinde ticari kazanç, "her türlü ticari ve sınai faaliyetlerden doğan kazançlar ticari kazançtır" biçiminde genel olarak tanımlanmıştır. Kanunda ticari ve sınai faaliyetlerin tanımı yoktur, ancak nelerin ticari faaliyet olduğu da maddeler halinde belirtilmiştir. Gelir Vergisi Kanunu'nun 2. maddesine göre, gelir türleri şöyle sıralanmaktadır.

- Ticari kazançlar,
- Zirai kazançlar,
- Serbest meslek kazançları,
- Ücretler,
- Gayrimenkul sermaye iratları,
- Menkul sermaye iratları,
- Diğer her türlü kazanç ve iratlar.

Gelir ve Kurumlar Vergisi Kanununda hizmetin tanımı yapılmamakla birlikte, vergiyi doğuran olay ve gelirin elde edilmesi, tahakkuk ve tahsil esaslarıyla değerlendirildiğinden, ticari kazanç açısından belirli bir süreyi kapsayan hizmet sunumlarında tahakkuk esası kabul edilmiş ve ticari kazanç olarak nitelendirilmiştir.

Konaklama işletmelerinde sunulan hizmet, müşterinin işletmeye yerleşmesi ile başlamakta, kalınan süre boyunca devam etmekte ve işletmeden ayrılma ile sona ermektedir. Müşterinin işletmede kaldığı süre içinde verilen hizmetler (yatak, yemek, eğlence, içki vb.) bir bütün teşkil etmektedir. Bu nedenle konaklama işletmelerince sunulan hizmet "birleşik hizmet" olarak nitelendirilmektedir. Verilen hizmetlerin bedelleri her gün itibarıyla tahakkuk ettirilerek müşteri hesaplarına kaydedilmekte, tahakkuk ettirilen bu tutarlar ise müşterilerin işletmeden ayrılırken gerekli düzeltmeler (indirim, düzeltme, vb.) yapıldıktan sonra fatura düzenlenmekte ve gelir hesaplarına kaydedilmektedir.

Konaklama işletmelerin ana faaliyetlerini oluşturan geceleme, yeme, içme, eğlenme, dinlenme ve benzeri işlemler hizmet olarak değerlendirilir. Hizmetin tamamlanması faturanın düzenlenmesi ile nihayet bulur. Düzenlenen fatura ile gelirin elde edilmesi, vergiyi doğuran olay gerçekleşmiş olur.

Vergi Usul Kanunu madde 19'a göre;" vergi alacağının doğumu için, vergiyi doğuran olayın meydana gelmesi yeterlidir". Dolayısıyla ticari kazançlarda gelirin tespitinde gerçek usule göre yani işletme veya bilanço esasına göre yapılır. Dolayısıyla defter tutulduğu için gelirin tahakkuk etmiş olması yeterli olup tahsil edilip edilmemesi dikkate alınmaz.

Ticari kazancın tespitinde hasılatın indirilebilecek giderler, indirilemeyecek giderler (kanunen kabul edilmeyen giderler), amortisman uygulaması, değerlendirme işlemleri, enflasyon muhasebesi, muafiyet ve istisnalar, vb. gibi hususlar dikkate alınarak muhasebe işlemleri yerine getirilmelidir.

Dönemsellik ilkesine esas olarak, dönemde tahakkuk eden gelir ve giderler muhasebeleştirilerek, dönem sonlarında düzenlenen mali tablolara göre oluşan kar veya zarar, o döneme ait artan oranlılıkta gelir vergisi hesaplanarak, gelir vergisi beyannamesiyle bağlı oldukları vergi dairesine mart ayı sonuna kadar e-beyanname yoluyla bildirilecek ve beyan edilen vergi iki taksit halinde mart ve temmuz ayı sonu itibarıyla ödenecektir.

İşletmelere uygulanacak gelir vergisinde vergi belirli dilimlerle artan oranlara göre tarh edilir. Uygulamada temel ilke, gelir arttıkça vergi oranları da artarak verginin artması sağlanır. Gelir vergisi tarifesi Bakanlar Kurulu kararı ile her yıl değiştirilmektedir.

Konaklama hizmetlerinde bulunan işletme sahiplerinden, gerçek kişiler ile adi ortaklıklarda ortakların tamamı ticari kazançları dolayısıyla gelir vergisine tabi tutulurlar. Ayrıca, Gelir Vergisi Kanunu'nun 3. Maddesi ve devamında, ticaret şirketlerinden kollektif şirketlerde tüm ortaklar ve komandit şirketlerde komandite şirket ortaklarının elde ettiği kazançlar da ticari kazanç sayılmakta ve gelir vergisine tabi tutulmaktadır.

#### **3.4. Konaklama İşletmelerinde Kurumlar Vergisi Uygulaması**

5422 sayılı Kurumlar Vergisi Kanunu'nda, kurumlar vergisinin konusu, Kurumlar Vergisi Kanununda belirtilen kurumların elde etmiş oldukları kurum kazançları olarak hüküm altına alınmıştır.

Kurumlar Vergisi Kanunu'nda, kurum kazançları Gelir Vergisi Kanunu'nda belirtilen 7 bent halinde sayılan ticari kazanç ve iratlardan oluşmaktadır. Ancak, kurumlar vergisinde kazançlar hangi türde olursa olsun hepsi ticari kazanç sayılır ve kurum kazancı altında birleşerek ticari kazancın vergilendirilmesi esasına göre vergilendirilir.

Kurumlar Vergisi Kanunu'nun 1. Maddesinde vergiye tabi olacak kurumlar, sermaye şirketleri, kooperatifler, iktisadi kamu müesseseleri,

dernek ve vakıflara ait iktisadi işletmeler ve iş ortaklıkları olarak beş başlık halinde düzenlenmiştir.

Kurumlar Vergisinde, vergiyi doğuran olay kurum kazancının elde edilmesidir. Kurum kazançları kurumların gelirlerinin bilanço usulünde tespit edilmesinden dolayı kaynağı ne olursa olsun ticari kazanç olarak nitelendirilir.

Gelir vergisinde, ticari kazançlar için öngörülen hüküm ve düzenlemeler, kurumlar vergisi içinde geçerlidir. Kurumlar Vergisi Kanunu'nun 13. Maddesine göre; kurum kazancının tespitinde Gelir Vergisi Kanunu'nun ticari kazançların tespiti hakkındaki hükümleri uygulanır. Dolayısıyla kurumlar kazancının tespitinde, giderlerini hasılatтан düşerek kurum kazancına ulaşır.

Kurumlar Vergisi Kanunu'nun 20. Maddesine göre, kurumlar vergisi, mükellefin veya vergi sorumlusunun beyanı üzerinden tarh olunur ve kurumlar vergisi yıllık beyannamesi ile bağlı olunan vergi dairesine hesap döneminin kapandığı ayı izleyen dördüncü ayın 15 günü akşamına kadar e-beyanname yoluyla bildirilir. Beyan edilen kurum geliri beyanname verilen ayın sonuna kadar bir defada ödenir. Kurumun tüm işyeri ve bunlara ilişkin gelirler için ayrı beyanname verilmeyip, hepsi için tek beyanname verilmektedir.

Kurumlar vergisi oranı, Kurumlar Vergisi Kanunu'nun 25. Maddesine göre Bakanlar Kuruluna tanınmış olan yetki çerçevesinde belirlenmektedir. Bu oranlar yıllar itibariyle değişiklikler gösterebilmektedir.

15/04/2021 tarihli ve 7316 sayılı "Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile 5520 sayılı Kurumlar Vergisi Kanunu'nda bazı değişiklikler yapıldı. Kurumlar Vergisi Kanunu'na eklenen geçici 13'üncü madde uyarınca %20 olan kurumlar vergisi oranı; 2021 yılı kurum kazançları için %25, 2022 yılı kurum kazançları için ise %23 oranında uygulanacaktır.

### **3.5. Konaklama İşletmelerinde Geçici Vergi Uygulaması**

Geçici vergi uygulamasına ilişkin esaslar; 06.04.2004 tarih ve 25425 sayılı Resmî gazetede yayımlanan 252 seri No.lu Gelir Vergisi Tebliğinde; tevkif yoluyla kesilen vergilerin yıllık beyanname üzerinden hesaplanan gelir veya kurumlar vergisinden mahsubu ve kalan kısmın iadesi, geçici verginin mahsup ve iadesi ile bu vergilere ait vergi hatalarından kaynaklanan iade işlemlerine ilişkin düzenleme ve açıklamalar ele alınmıştır.

Ayrıca geçici vergi uygulamasına ilişkin yasal hükümler; Gelir Vergisi Kanununun 121 ve Kurumlar Vergisi Kanununun 44 üncü maddelerinde

ele alınarak; beyannameye gösterilen gelire dahil kazanç ve iratlardan Gelir/ Kurumlar Vergisi Kanunlarına göre kesilmiş bulunan vergilerin, beyanname üzerinden hesaplanan gelir/kurumlar vergisine mahsup edileceği, mahsubu yapılan miktarın gelir/kurumlar vergisinden fazla olması halinde aradaki farkın vergi dairesince mükellefe bildirileceği ve mükellefin tebliğ tarihinden itibaren bir yıl içinde müracaatı üzerine kendisine red ve iade olunacağı belirtilmiştir

Geçici vergi, gelir (ticari kazanç sahipleri ile serbest meslek erbabı) ve kurumlar vergisi mükelleflerinin cari vergilendirme dönemlerinin gelir ve kurumlar vergisine mahsuben üçer aylık kazançları üzerinden hesaplanarak ödenen bir peşin vergi uygulamasıdır.

Gelir Vergisi Kanunu'nun mükerrer 120. maddesine göre Ticari kazanç sahipleri (basit usulde vergilendirilenler hariç) ve serbest meslek erbabı cari vergilendirme döneminin gelir vergisinden mahsup edilmek üzere Vergi Usul Kanunu hükümlerine göre (indirim, istisnalar ve değerlendirme hükümleri de dikkate alınarak) belirlenen ilgili hesap döneminin üçer aylık kazançları üzerinden %15 oranında geçici vergi öderler. Hesaplanan geçici vergi, üç aylık dönemi izleyen ikinci ayın 14. günü akşamına kadar bağlı olunan vergi dairesine beyan edilir.

Bir önceki hesap döneminde üçer aylık dönemler halinde tahakkuk ettirilerek tahsil edilen geçici vergi yıllık beyanname üzerinden hesaplanan gelir vergisinden mahsup edilir. Mahsup edilemeyen tutar mükellefin diğer vergi borçlarına mahsup edilir. Bu mahsuplara rağmen kalan geçici vergi tutarı o yılın sonuna kadar yazılı olarak talep edilmesi durumunda mükellefe iade edilir.

Vergi iadesi için; Tevkif yoluyla kesilen vergilerin, yıllık gelir veya kurumlar vergisinden mahsubunda mükelleflerin kendilerinden yapılan vergi tevkifatı ile ilgili olarak kesintiyi yapan vergi sorumlularının adı-soyadı veya unvanını, bağlı olduğu vergi dairesini ve vergi kimlik numaralarını, kesintiye esas alınan brüt tutarları, kesilen vergileri ve kesinti yapılan dönemleri gösteren bir tabloyu, yıllık beyannamelemesine eklemeleri yeterlidir.

Kurumlar Vergisi mükellefleri Kurumlar Vergisi Kanunu'nun 25. maddesine göre dönemler itibariyle tespit edilen kurum kazancının %20 oranında geçici vergi öderler.

### 3.6. Konaklama İşletmelerine İlişkin Özellikli Durumlar

Konaklama işletmelerinin daha sık karşılaştığı ve özellikli durumlar aşağıda konu başlıkları ele alınmıştır.



### 3.6.1. Tedarik Amaçlı Gider Pusulası ve Müstahsil Makbuzu Uygulaması

Konaklama işletmeleri çiftçilerden aldıkları tarımsal ürünler için müstahsil makbuzları düzenlemelidirler. Yapılan ödemeler de ise:

- 1- Ticaret borsalarında kayıtlı olarak satın alınan;
  - Zirai ürünler için yüzde 2,
  - Hayvanlar ve bunların mahsulleri ile kara ve su avcılığı mahsulleri için %1
- 2- Ticaret borsalarında tescil ettirilmeden satın alınan;
  - Ziraat ürünleri için %4,
  - Hayvanlar ve bunların mahsulleri ile kara ve su avcılığı mahsulleri için gelir vergisinden %2 oranında kesinti uygulanmalıdır.

Eğer satıcı çiftçinin SGK borcu varsa, müstahsil makbuzunda yer alan tutar üzerinden %2 oranında sosyal güvenlik kesintisi yapılmalıdır. Kesinti, bu tutarı aşmamak üzere SGK prim borcuna mahsuben yapılmalıdır.

### 3.6.2. Promosyon Uygulamaları

Konaklama işletmeleri konuklarıyla etkileşimlerini artırmak amacıyla sadakat (loyalty) programları uygulayabilmektedirler. Örneğin iki gece konakla bir gece konaklama kazan gibi teklifler sunabilmektedirler. Özellikle müşterilerini otele yönlendiren turizm acentaları otellerle yaptıkları sözleşmelerde istedikleri oda sayısının yaklaşık %10'u kadar bedelsiz talep etmektedirler. Bu durum bir malın veya hizmetin yanı sıra başka mal ya da hizmetin bedava verilmesi şeklinde olduğunda idarenin takdir ettiği kararlarda KDV'ye tabi olmamaktadır. Fakat konaklama işletmelerinde özellikle bir durum bulunmaktadır. Bedava verilen odalar için tayin edilen sezon veya sözleşmede belirtilen tarihler kapsamındaki konaklamalar promosyon kabul edilebilecektir. Böylelikle KDV'ye tabi olmaz. Bu tarihler dışında gerçekleşecek konaklamalarda KDV'ye tabi olacaktır. Lakin promosyon konaklamada ücret alınmamış olsa bile konaklama gerçekleşmiş olduğundan vergi tekniği açısından konaklama vergisi doğmaktadır. Konaklama vergisi uygulamaları öncesinde sadece KDV üzerinden özellikli tartışma mevcut iken bu durumda emsal oda fiyatı üzerinden sadece konaklama vergisi hesaplanıp, konuktan sadece konaklama vergisi kesintisi alınması kanaatindeyiz. Benzer uygulamalar uçuş promosyonlarında karşılaşılmaktadır. Bu durumlarda da yolcularından emsal bilet tutarları üzerinden alınan vergi tutarlarının tahsili ile işlem giderilmektedir.

### 3.6.3. Yurt Dışı Menşeli Rezervasyon Sitelerine Ödenen Üyelik Ücretleri

Konaklama işletmelerinin özellikle yurt dışından hizmet aldıkları rezervasyon sitelerine yaptıkları üyelik ödemeleri için idare tarafından genellikle gayri maddi hak kapsamında değerlendirilmekte ve stopaja tabi tutulması gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca ödenen brüt tutarı üzerinden %20 oranında sorumlu sıfatıyla KDV hesaplanması gerekmektedir.



# Konaklama Muhasebesi

Bu bölümde konaklama muhasebesinin amacı, tanımı ve önemi açıklanmıştır. Konaklama sektörü için özel finansal uygulamaların önemi, kitabın bu bölümünde konaklama muhasebesini diğerlerinden ayıran temel farklılıkları inceleyerek ele alınacaktır. Konaklama muhasebesini diğer uzmanlık muhasebesi türlerinden farklı özellikleri ve uygulamaları üzerinde durulacaktır.

### 4.1. Konaklama Muhasebesinin Tanımı ve Özelliği

Muhasebe, her işletmenin büyümesini ve finansal istikrarını sağlamasında önemli roller üstlenmektedir. Bununla birlikte, konaklama sektörünün muhasebe süreçleri istisnai bir şekilde değişir. Konaklama muhasebesi, diğer muhasebe türlerinden kendine özgü incelikleri ve zorlukları nedeniyle ayrılır.

Konaklama yöneticileri için muhasebenin temelleri arasında çift taraflı muhasebe kayıtları, mali tablo analizi, iç kontrol, maliyet yönetimi, maliyet-hacim-kar analizi, bütçeleme, sorumluluk muhasebesi, performans ölçümü ve yatırım kararı verme yer almaktadır (Guilding, 2014).

Daha önce de belirtildiği gibi, konaklama işletmeleri muhasebesi benzer sektördeki otellerin muhasebe sistemlerinden benzersiz ve çeşitli olabilmektedir. Çünkü oteller ihtiyaçları, organizasyon yapılarına göre farklı hesaplara ve farklı işlemlerin gerçekleştiği birçok farklı departmana sahip olabilmektedirler. Ayrıca daha önce konaklama işletmesinin yaşadığı deneyimler, suistimaller, çalışan hileleri veya yöneticilerin daha önce çalıştıkları otellerde yaşadıkları deneyimler gibi faktörlerin etkisiyle bazı özellikli kayıt ve kontrol yapıları gelişebilmektedir. Konaklama işletmeleri tıpkı hastaneler gibi 7/24 yoğun faaliyet göstermektedirler. Diğer işletmelerden farklı

muhasebe yaklaşımlarına sahip olabilmektedirler. Bu nedenle muhasebe işlemlerinde kayıtlanması, takip ve kontrolünde diğer işletmelerden farklı olarak bazı personellerin muhasebe kayıtlarında görev ve sorumlulukları farklılaşabilmekte ve önemli hale gelebilmektedir.

**Gece denetimi** – Oteller özellikle gece saatlerinde ön kasadan sorumlu olan gece çalışanlarını gece denetçisi olarak çalıştırabilmektedirler. 24 saatlik bir mali olay akışı olduğu için her yeni günün, bir önceki güne ait işlemlerini ve rakamların doğru bir şekilde aktarımı gerekmektedir. Bu işlemlerin sorunsuz bir şekilde başlamasını sağlamak gece denetçisinin görevidir. Görevliler gün sonu raporlarını almakla sorumlulukları başlar, gün içinde ilgili departmanlarda yapılan işlemleri ve bunlara yönelik hazırlanan raporları kontrol ederler. Eğer işlemlerde bir tutarsızlık, belge noksanlığı gibi durumlar hasıl olduğunda muhasebe birimine yapılanların doğru olduğundan emin olmak için muhasebe yöneticisinin incelemesi için bir rapor hazırlayabilmektedir.

**Gelir yönetimi** – konaklama işletmeleri açısından gelir yönetimi önemli bir konudur. Gider ve maliyet yönetiminden da öncelikli bir konudur. Konaklama işletmelerinin oda satışları dışında takip ettikleri ve yönettikleri bir gelir yelpazesine sahiptirler. Paketler, promosyonlar, ekstralar, eklentiler ve olası sayısız oda türü nedeniyle oda fiyatları son derece değişken olabilir. Her odanın ve konunun değerini en üst düzeye çıkarmak, sonuçta otelin hesaplarını etkileyecektir.

**Ön saflardaki personel** – İster ön büro personeli ister bar personeli, restoran personeli veya diğer tesislerdeki personel olsun, tüm işlemlerin muhasebeleştirilmesi ve hataların minimumda tutulması önemlidir. Bu bölümlerde yapılabilecek hesap ve ölçümleme hatalarını sonrasında yakalamak ve düzeltmek zor ve zahmetli olabilmektedir.

Konaklama işletmelerinde tektip bir organizasyon yapısı bulunmamaktadır. Bölümlerin isimleri aynı olsa da görev ve sorumlulukları, hiyerarşi yapıları, muhasebesi işlemlerinin yapılış biçimleri farklı olabilmektedir. Konaklama muhasebesinin diğer uzmanlık muhasebelerinden ayıran birtakım durumlar ve önemli konu başlıkları bulunmaktadır. Bunlardan önemli olanlardan bazıları ise konaklama sektöründe yaşanan mevsimsel ve sezonluk talep dalgalanmaları, envanter yönetimi/ maliyet kontrolü,

### **Mevsimsellik ve Sezonluk Talep Dalgalanmaları:**

Konaklama muhasebesindeki temel ayrımlardan biri, sektörün mevsimsel doğasıdır. Tutarlı gelir akışlarına sahip diğer birçok işletmenin aksine, oteller, restoranlar ve turizm temelli kuruluşlar yıl boyunca dalgalı bir taleple

karşılaşırlar. Müşteri trafiğindeki tepe ve dip noktalar nakit akışını önemli ölçüde etkileyebilir ve finansal istikrarı korumak için titiz bir planlama gerektirmektedir. Bunun için konaklama sektörü muhasebecileri, nakit akışı dalgalanmalarını doğru bir şekilde tahmin etmek için mevsimsel kalıpları ve geçmiş verileri dikkate alan tahmin modelleri kullanmalıdır. Burada gelir yönetimi etkin yönetim politikalarıyla bir arada kullanarak zayıf dönemlere hazırlanmak ve yüksek talep gören sezonlar için bütçeleme yapmak, işletmenin ekonomik belirsizliklerin üstesinden gelebilmesini sağlayan kritik unsurlardandır.

### **Envanter Yönetimi ve Maliyet Kontrolü:**

Konaklama işletmeleri, müşterilerine kaliteli hizmet sunmak için büyük ölçüde güvenilir envanter yönetimine ihtiyaç duyarlar. Konaklama işletmelerinin en önemli özelliklerinden biri büyük sabit yatırımlar gerektirdiği gibi sarf malzeme stokları hayliyle çeşitli kalemleri içermektedir. İster restoranlar için yiyecek ve içecek maliyetleri ister oteller için çarşaf ve tuvalet malzemeleri olsun, envanterin etkin bir şekilde takibi ve kontrolü kârlılığı korumak için çok önemlidir.

Geleneksel işletmelerin aksine, konaklama muhasebesi, süresiz olarak depolanamayan bozulabilir envanter kalemlerini dikkate alması gerekmektedir. İsrar ve bozulmanın önlenmesi, maliyet kontrolünü sürdürmenin merkezinde yer alır. Bu, envanter seviyelerini takip edebilen, kullanım modellerini izleyebilen ve yeniden sipariş gereksinimlerini tahmin edebilen sağlam bir sistem gerektirir.

### **İşçilik Maliyetleri ve Çalışan Devri:**

Konaklama sektöründe, işgücü maliyetleri genel giderlerin önemli bir bölümünü oluşturur. Konaklama sektörü hizmet sektörü içerisinde en fazla nitelikli işgücüne istihdam eden ve nitelikli eleman sorunu yaşayan sektörlerden biridir. Bununla birlikte, özellikle düşük ücretli pozisyonlarda veya zorlu görevlerde çalışan devri yaygın bir sorundur. Yeni çalışanları işe almak ve eğitmek, kârlılığı etkileyebilmektedir.

Konaklama işletmeleri muhasebecilerinin işgücü giderlerini değerlendirirken işe alma, işe alıştırma ve eğitim maliyetlerini hesaba katmaları gerekir. Ayrıca, çalışanların elde tutulmasını iyileştirmeye yönelik stratejilerin uygulanması, bu maliyetlerin en aza indirilmesine ve böylelikle daha istikrarlı bir işgücü yaratılmasına yardımcı olabilir.

### **Müşteri İlişkileri Yönetimi:**

Müşteri sadakati, konaklama işletmelerinin başarısında hayati bir rol oynar. Tekrar eden müşteriler ve olumlu yorumlar bir şirketin itibarını

ve gelirini önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Bu nedenle, konaklama endüstrisindeki muhasebe, rakamsal hesaplamaların ve finansal analizden ötesine geçer. Eğilimleri, tercihleri ve harcama modellerini belirlemek için müşteri verilerini analiz etmeyi tercih eder.

Müşteri ilişkileri yönetimi (MIY-CRM) verilerini finansal raporlara entegre ederek, konaklama sektörü muhasebecileri müşteri davranışları hakkında kapsamlı bir öngörü oluşturabilirler. Bu bilgileri pazarlama stratejilerini uyarlamak, müşteri deneyimlerini geliştirmek ve marka sadakati oluşturmak için kullanılabilirler.

#### **4.2. Konaklama Muhasebesinin Amacı ve Önemi**

Konaklama işletmelerinin muhasebe amaçlarının genel muhasebe amaçlarından farklı olmadığı açıktır. Bununla birlikte, amaç, sunulan mal ve hizmetlerin maliyetlerini ve işletmenin gerçek karını belirlemek olarak karşımıza çıkmaktadır (Usal ve Kurgun, 2001).

Genel olarak, konaklama işletmeleri muhasebesinin amaçlarını şöyle sıralayabiliriz (Çetiner, 2002).

- İşletmede varlıklar ve kaynaklarla ilgili parasal değer hareketlerinin düzenli bir şekilde kaydını ve gözden geçirilmesini sağlamak.
- Çeşitli hesap dönemlerinde toplanan verilere dayanarak istatistiksel veriler sağlamak.
- Firmanın üçüncü taraflarla ilişkileri hakkında bilgi vermek.
- Her departmanın gelir ve giderlerini belirlemek, otel işletmesinin toplam gelir ve giderlerini belirlemek.
- Oda fiyatı, yemek ve içki gibi mal ve hizmetlerin müşterilere ne kadara mal olduğunu belirlemek.
- Muhasebe kayıtlarından alınan sonuçlara göre gerekli önlemleri almak.

Konaklama işletmeleri tüm yıl boyunca faaliyetlerini sürdürebilmektedirler. Ancak yılın her dönemi aynı yoğunlukta olamayabilmektedir. Mevsimsel olarak yoğun yaşanan sezonlar misafirlerin konaklama türüne göre de farklılıklar arz edebilmektedir. Örneğin tatil sezonu, kayak sezonu, sömestr, yaz sezonlarında daha sık karşılaşılan düğün balayı konseptleri gibi. Dönemler arası yoğunluk düzeylerinden kaynaklı gelir ve gider hesapları arasında birtakım farklar oluşabilmektedir.

Otel işletmelerinin diğer sektörlerdeki işletmelerden farklı özellikleri, muhasebe uygulamalarına şu şekilde etki eder: (Azaltun ve Kaya, 2010).

- Konaklama işletmelerinin sunduğu hizmetlerin stoklanması mümkün değildir. Hazırlanan ve kullanılmayan bir oda veya yemek başka bir gün satın alınması mümkün değildir; üretildiği gün satın alınmalıdır. Konaklama işletmelerinde stok yoktur, bu nedenle Tekdüzen Hesap Planı'nda mamul ve yarı mamul hesapları kullanılamaz.
- Oteller 24 saat açıktır. Bu süre zarfında satış ve üretim aynı anda gerçekleşir. Müşterilerin talepleri beklenemez veya ileri bir zamana ertelenemez. Çalışma sisteminin bu özelliği nedeniyle muhasebe kayıtları her gün yapılmalıdır.
- Konaklama işletmeleri büyüdükçe, sunulan mal ve hizmetlerin çeşitlenmesi gerekir. Bu nedenle, muhasebe departmanının daha iyi organize olması gerekir.
- Konaklama işletmeleri sermaye yoğunudur. Muhasebe kayıtlarının doğruluğunun ve güvenilirliğinin sağlanması, yatırımın kaç yılda gerçekleşen amorti edeceğini belirlemek için gereklidir.
- Otel işletmeleri, birbirine bağımlı birçok hizmet ünitesinden oluşur. Tüm hizmet üretim süreci, bir bileşenin yetersiz çalışması nedeniyle aksatılabilir. Otel işletmelerinin gelir ve giderleri birden fazla departmanda toplanmaktadır, bu nedenle etkili bir raporlama sistemi gereklidir.
- Konaklama işletmelerinde üretilen mal ve hizmetler, emek yoğun olarak üretilmektedir. Otel işletmeleri, insanın insana hizmet etmesi nedeniyle emek yoğun çalışmaya devam ediyor, ancak teknoloji ilerledikçe insana bağımlılık azalıyor. Konaklama işletmelerinin muhasebe sistemi, çeşitli departmanlarda çalışan çok sayıda çalışan tarafından yapılan mali işlemlerin düzenli bir şekilde belgelenmesi ve raporlanması için geliştirilmelidir.

Konaklama işletmelerinin büyümelerinin etkin yönetilebilmesi için muhasebe programları hayati önem taşımaktadır. Özellikle rezervasyon işlemlerinin çevrimiçi olarak internet kanalları üzerinden daha yoğun kaydedildiği ve takip edildiği bu ortamlarda rezervasyon işlemlerinin muhasebe programları ile entegre takip edilen programlar daha sık tercih edilmektedir.

### 4.3. Tahsilat Kavramı ve İlgili Hesaplar

İşletmelerde mal ve hizmet satışları ya da diğer faaliyetler nedeniyle para kabulü tahsilat olarak adlandırılır. Tahsilat nakit Türk parası veya yabancı para şeklinde olabileceği gibi banka hesabı üzerinden de yapılabilir.



Tahsilat peşin mal veya hizmet satışlarından, senetsiz alacaklardan, çek veya senetlerden, banka hesaplarından, internet bankacılığı, EFT ve havaleden vb. olabilir.

Tahsilat işlemleri konaklama işletmeleri için önemli bir muhasebe hareketlerinden biridir. Gelir yönetimi konaklama işletmelerinin uyguladığı en önemli yönetim politikalarındandır. Otel gelirlerinin ekseriyetle tahsilat süreçleri ile garanti altına alınır ve gelir işlemleri kesinleştirilmektedir. Konaklama işletmeleri tahsilat işlemlerinin büyük bir kısmını çevrimiçi (online) gerçekleştirmektedir. Konaklama işletmelerinde tahsilat işlemlerinde yabancı paralar cinsinden de kabul edilmektedir. Bunlar: nakit, banka döviz hesapları, kredi kartları, döviz çekler ve diğer tahsilat sistemleri üzerinden yoğunluklu olarak gerçekleştirilmektedir.

Oteller, özellikle yaz aylarında kampanyalar ve erken rezervasyon indirimleri gibi kampanyalar düzenleyerek misafirleri çekerler. Çok yakın zamana kadar oteller mail order işlemleri üzerinden tahsilat yapmaktaydılar. Günümüzde oteller artık online tahsilat sistemlerini daha güvenli ve hızlı bulduklarından dolayı mail order ödeme sistemlerinin cazibesi son 25 yıl öncesine göre giderek azalmıştır. Rezervasyon ve erken paket satın alma işlemleri için fiziki ödeme yapmak zorunda kalmadan dünyanın her yerinden online ödeme yapmak mümkündür.

Mail Order ödeme sistemleri; form gönderme ile alıcının ödeme bilgileri alınarak Satınalma işleminin uzaktan yapılmasını sağlayan uzaktan tahsilat yöntemidir. Kişisel veriler arşiv altına alındığı için birtakım riskleri barındırmaktadır.

Ters ibraz sistemleri (Chargeback); kullanıcıları maruz kaldıkları bilgi teknolojisi maliyetlerinden sorumlu kılan yönetim uygulamalarıdır (Drury, 2000). Ters ibraz işlemleri günümüz işletmeleri açısından zaman ve para kaybı yaratan durumlar arasında sayılabilmektedir.

Konaklama işletmelerinde döviz büroları yer alabilmektedir. Burada yabancı kâğıt paraların değişim (Exchange) işlemleri de yapılabilmektedir. Aynı zamanda resepsiyon ve ön kasa işlemlerinde konuklarından nakit dövizlerde tahsil edilebilmektedir. Bunları kasa hesaplarında dövizli işlemler olarak alt hesaplarda kayıtlandırarak ödeme kabul edebilmektedirler.

**Kasa Hesabı:** İşletmenin elinde bulunan Türk parası ve döviz nakit değerlerin (TL karşılığı) takip edildiği aktif hesaptır. Alt ve yardımcı hesaplar ile takip edilir. Resepsiyon kasa, ön kasa, döviz büro kasa, Alakart restoran kasa vb.

**Alınan Çekler Hesabı:** Genellikle tüzel kişiliğe sahip misafirlerin veya anlaşmalı olarak çalışılan tur operatörleri ya da acentalara satışlar karşılığında alınan vadesiz çeklerin kaydedildiği aktif hesaptır. Sözü edilen çek, ilgili banka tarafından tahsil edilinceye ya da ciro edilerek elden çıkarılıncaya kadar bu hesapta kısa süreli olarak izlenir.

**Bankalar Hesabı:** Konaklama işletmesinin herhangi bir ticari bankada açtığı mevduat hesabının durumunu gösterir. Konaklama işletmelerinde dövizli işlem hareketi diğer işletmelere göre fazla olduğundan çeşitli döviz hesaplarını gösteren alt ve yardımcı hesaplar ile gösterilirler. Bu hesap otelin bankaya yatırdığı veya kullanmak için çektiği işlemleri gösterdiği gibi mevcut parayı göstermektedir.

**Alıcılar Hesabı:** Aracı firmalara veya doğrudan misafirlere yapılan hizmet satışlarından kaynaklanan vade taşıyan senetsiz alacakların izlendiği aktif hesaptır. Kısa vade ve uzun vade olarak ayrı hesaplarda izlenir.

**Alacak Senetleri Hesabı:** Aracılara veya misafirlere yapılan hizmet satışlarından kaynaklanan alacakların izlendiği aktif hesaptır. Kısa vade ve uzun vade olarak ayrı hesaplarda izlenir.

**Kredi Kartlarından Alacaklar Hesabı:** Misafirlerin yararlandıkları hizmet bedellerini kredi kartı hesabından ödemeleri durumunda, kredi kartının kullanılmasından paranın ilgili bankadan alınmasına kadar geçen süre, alacağın izlendiği aktif hesaptır. Bu hesap, kredi kartından ödeme yapmak için banka ile yapılan anlaşmada bir bekleme süresi varsa ya da taksitlendirme yapılmışsa kullanılır. Diğer Hazır Değerler hesabında, hemen tahsil edilebilir kredi kartı alacakları izlenebilir.

**Diğer Hazır Değerler Hesabı:** Misafirlerden tahsil edilebilir para puan, kart puanı, müşteri puanı, tahsil edilebilir kuponların, bonus işlemlerin ve pulların yanı sıra banka ve posta havaleleri için takip edilen paraların takip edildiği aktif hesaptır.

**Ön Büro Kontrol Hesabı:** Bir günden fazla konaklama yapan konaklama işletmeleri, oda ücretini müşteri hesabına (folio) günlük olarak işlemektedir. Günlük oda ücretleri ve misafirlerin otelde yaptığı diğer peşin olmayan harcamalar gelir tahakkuk olarak müşteri foliolarına işlenirler. Otelden ayrılan müşterilerin oda numaraları, faturalara aktarılarak faturalarda gösterilir. Oda satışı dışında kalan gelirler müşteriler otelden ayrılana kadar geçen sürede geçici olarak aktif bir hesapta izlenir. Fatura henüz kesilmediğinden gelir hesaplarında gösterilemeyecektir. Süreç devam ettiğinden ve bir aydan kısa süreleri ilgilendirdiğinden dolayı gelecek aylara ait gelirler hesabı yerine ön büro kontrol hesabı kullanırlar.

Tahsilat işlemleri ile ilgili örnekler:

**Örnek 1:** 18.06.2024'te otelden ayrılan müşteri bir gecelik konaklama bedeli olan 8.000 TL'yi peşin olarak resepsiyona (TL cinsinden) ödemiştir. (%10 KDV, %2 Konaklama Vergisi)

**Örnek 2:** 19.06.2024 tarihinde müşteriden tahsil edilen nakit para ön büro sorumlusu tarafından merkez kasaya teslim edilmiştir.

**Örnek 3:** Otelde konaklayan misafir Ali Yılmaz 20.06.2024'te resepsiyon bölümünden arabasının detaylı iç-dış temizliğini talep etmiştir. Resepsiyon bölümü anlaşmalı olduğu oto yıkama hizmeti veren firmaya aracı vale ile yönlendirip, temizliğini yaptırmıştır. 1.000 TL nakit ödenerek temizletilen araç müşteri foliosuna kaydedilmiş, aracın anahtarı imza karşılığında müşteriye teslim edilmiştir. (KDV ihmal ediniz).

**Örnek 4:** 21.06.2024'te alınan günlük gelir hasılat raporuna göre;

Rezervasyonsuz müşterilere oda satışları: 90.000 TL (%20 KDV Hariç)

Turizm Acentalara oda satışları: 475.000 TL (%20 KDV hariç)

## 1. Çözüm:

### 18.06.2024

100 KASA	8.960	
100.02 Ön Kasa (Resepsiyon)		
02.01 TL		
600 YURİÇİ SATIŞLAR		8.000
10. Oda Satışları		
391 HESAPLANAN KDV		800
360 ÖDEN. VERGİ VE FONLAR		160
10.Konaklama Vergisi		
1 gece oda satışı		

Yukarıdaki örnekte otelde konaklayan müşterinin otelden ayrılması sonucunda resepsiyon görevlisi misafirin faturasını hazırlar, ödeme tamamlandıktan sonra faturayı teslim eder. Yevmiye kaydından da anlaşılacağı üzere konaklama gerçekleştiği için konaklama vergisi de hesaplanmış ve tahsil edilmiştir. Konaklama vergisi konaklama hizmet bedeli üzerinden hesaplanmaktadır. Konaklama hizmetine dahil olan tüm unsurları

kapsamaktadır. Örneğin kahvaltı dahil oda konsepti sunan bir konaklama işletmesinin oda fiyatı konaklama vergisine tabi olmaktadır.

## 2.Çözüm:

19.06.2024

100 KASA	8.960	
100.01 Merkez Kasa		
01.01 TL		
		100 KASA
		02 Ön Kasa (Resepsiyon)
		02.01 TL
Resepsiyon kasadan merkez kasaya nakit değerlerin aktarımı		8.960

İkinci örnekte resepsiyon ön kasada görevlisi önceki gün nakit tahsil edilen oda satış bedelini merkez kasaya aktarmıştır. Bu aktarmada çoğu zaman döviz cinsinden de olabilmektedir. Otel yönetimi ve muhasebe bölümünün nakit politikası gereği belirli bir tutara ulaşması beklenmeden tüm nakit değerler merkez kasaya aktarılabilmektedir.

## 3.Çözüm

20.06.2024

182 ÖN BÜRO KONTROL	1.000	
182.20 Müşteri Adına Yapılan Ödemeler		
1575 Numaralı Oda		
		100 KASA
		02. Ön Kasa (Resepsiyon)
		02.01 TL
..... Nolu Odada Misafir Ali Yılmaz adına yapılan ödeme		1.000

## 4.

21.06.2024

182 ÖN BÜRO KONTROL	678.000	
182.10 Oda Kontrol Hesabı		
600 YURT İÇİ SATIŞLAR		565.000
01. Konaklama Gelirleri		
01.02 Rezervasyonsuz Oda Satışları		
01.03 Acente Oda Satışları		113.000
391 HESAPLANAN KDV		
20. KDV %20		
..... Nolu Odada Misafir Ali Yılmaz adına yapılan ödeme		

## 4.4. Konaklama İşletmelerinde Satınalma ve Stok Yönetimi

Büyük otel işletmelerinde satın alma müdürü ve yeterli sayıda satın alma memuru, küçük otel işletmelerinde ise satın alma memuru satın alma işlemlerini yürütür (Çetiner, 1995).

Konaklama işletmelerinin genel özellikleri belirtildiği gibi, otel işletmeleri diğer işletmelerden oldukça farklı özelliklere sahiptir. Diğer iş kollarında çalışan işletmeler, ürettikleri malları stoklayıp daha sonra satabilirler. Ancak konaklama işletmeleri böyle bir şansa sahip değildir. Günlük olarak işletmenin kaç odası varsa, hepsini aynı gün içinde satması gerekir. Hedeflediği geliri elde edemezse satamaz (Demirtaş, 2010). Bu nedenle konaklama işletmelerinin stok kalemleri hizmet üretimine yönelik gerek duyulan ekipman ve malzemelere yöneliktir. Ağırlıklı olarak yiyecek ve içecek hizmetlerinin üretimi konaklama işletmesinde gerçekleştiriliyorsa bu ürünlerin üretimi için gerek duyulan malzemelerin saklanması kapsamaktadır.

**Örnek 5:** Otel mutfakta kullanmak üzere 12.06.2024'te Emre Bakliyat'tan 100.000 TL pirinç, 60.000 TL nohut, 80.000 TL mercimek alınmıştır ve çek keşide edilmiştir. Bakliyatlar Kiler deposuna alınmıştır. (KDV %10 hariç).

**Örnek 6:** 14.06.2024'te Dünya Gıda'dan 120.000 TL bütün tavuk, 150.000 TL karkas kırmızı et satın alınmıştır. 220.000 TL'lik çek ciro edilmiş, kalan borçlanılmıştır. Etler soğuk depoya alınmıştır. (KDV%10 hariç).

**Örnek 7:** 17.06.2024'te Işıl Kimyasal Temizlik Ltd. Şti'den 20.000 TL'lik yüzey temizlik malzemesi ile 90.000 TL'lik havuz kimyasalı satın alınmıştır. (KDV%20 Hariç). KDV tutarı banka hesabından EFT yapılmıştır.

### 5.Çözüm:

**12.06.2024**

150 İLK MADDE MALZEME	240.000	
150.04. Kiler		
01. Bakliyat Ürünleri		
191 İNDİRİLEN KDV	2.400	
10. KDV %10		
		103 VERİLEN ÇEKLER
		242.400
Bakliyat Alışı Fatura No:.....		

Yukarıdaki örnekteki mali olay bir konaklama işletmesinde meydana gelen bir satın alma işlemidir. Satın alınan bakliyat ürünleri kiler depoya alınmıştır. Kiler deposunda mutfak bölümü tarafından yiyecek üretiminde kullanılacağı için TDHP'da ilk madde malzeme stok kalemlerinde sunulması daha sağlıklı bir gösterim olacaktır. Kiler deponun altında açılacak alt ve yardımcı hesaplar ile kolaylıkla sınıflandırılabilir.

**6.Çözüm:****14.06.2024**

150 İLK MADDE MALZEME	270.000	
150.01 Soğuk Oda Deposu (-18 Derece)		
150.01.01 Kırmızı Et Ürünleri 150.000 TL		
150.01.02 Tavuk Et Ürünleri 120.000 TL		
	27.000	
191 İNDİRİLEN KDV		
10. KDV %10		
		101 ALINAN ÇEKLER
		02. Portföydeki Çekler
		320 SATICILAR
		02. Dünya Gıda
..... Nolu Fatura ile Et Alımı		220.000
		77.000

Satın alınan malzemeler ilgili ilk madde malzeme deposunda kayıtlanmıştır.

**7.Çözüm:****17.06.2024**

150 İLK MADDE MALZEME		110.000
150.07 Temizlik Malzemeleri Deposu		
150.07.02 Yüzeysel Temizlik Malzemeleri 20.000TL		
150.10 Diğer Malzemeler		
150.10.02 Havuz Kimyasalları 90.000 TL		
		22.000
191 İNDİRİLEN KDV		
20. KDV %20		
	102	22.000
	BANKALAR	
	320 SATICILAR	110.000
	03. Işıl Temizlik	
Temizlik Malzemesi Alışı Fatura No:.....		

**4.5. Konaklama İşletmelerinde Gelirler**

Konaklama işletmelerinde oda geliri, yiyecek, içecek ve diğer gelirlere ilişkin departman giderleri ve gelirlerini de etkileyebilen en güçlü etkenidir (Rushmore & O'Neill, 2015).

Otel endüstrisindeki gelir yönetimi (revenue management), müşterilerin ürün değeri algılarını anlayarak ve fiyatları, yerleştirmeyi ve bulunabilirliği her müşteri segmentiyle doğru şekilde hizalayarak gelir artışını en üst düzeye çıkarmak için ürün kullanılabilirliğini ve fiyatını optimize etmeyi içerir (Hawkins & Chen, 2014). Konaklama işletmeleri, tüm işletmelerde olduğu gibi, satışlardan elde edilen gelirlerin kâra yansımaması ya da maliyetlerin satışlardan daha hızlı artması nedeniyle zarar edebilmektedir (Türksoy, 2007).

Konaklama işletmelerinin önemli gelir unsurları hizmet satışlarıdır. Bu hizmet satışlarının başında konaklama hizmeti (oda satışları) gelmektedir. Pazarlama ve rekabet araçları kullanılarak bir takım oda satış fiyatlandırma türleri ve teknikleri kullanılabilir. En sık rastlanan fiyatlandırma türleri ise:



- 1) Oda Başı Fiyatlandırma,
- 2) Doluluk Oranına Göre Fiyatlandırma,
- 3) Kişi Başı Fiyatlandırma

Müşteriler, seyahat amaçlarına, kalış sürelerine ve konfor beklentilerine göre çeşitli kalite ve standartlara sahip odalar ararlar. Konaklama işletmelerinde oda türleri yatak sayılarına göre, fiziki yapılarına göre ve manzara durumuna göre sınıflandırılabilir.

Yatak sayılarına göre oda türleri:

- 1) Tek Kişilik Oda (Single Room)
- 2) İki Kişilik Oda (Double- Twin Room)
- 3) Üç Kişilik Oda (Triple Room))
- 4) Dört Kişilik Oda (Quad Room)
- 5) Kraliçe Dairesi (Queen Room)
- 6) Kral Dairesi (King Room)

Fiziki durumlarına göre oda tipleri ise:

- 1) Suit Oda (Suite Room)
- 2) Küçük Suit Oda (Junior Suite)
- 3) Aile Odası (Family Suite)
- 4) Kral Dairesi (King Suite)
- 5) Standart Oda
- 6) Engelli Odası
- 7) Dupleks Oda
- 8) Köşe Oda
- 9) Bitişik Oda
- 10) Stüdyo Oda
- 11) Bağlantılı Oda
- 12) Sigara İçilmeyen Oda

Manzara durumuna göre oda türleri ise;

- 1) Kara Manzaralı Oda
- 2) Göl Manzaralı Oda

- 3) Dağ Manzaralı Oda
- 4) Havuz Manzaralı Oda
- 5) Deniz Manzaralı Oda
- 6) Orman Manzaralı Oda
- 7) Boğaz Manzaralı Oda
- 8) Cadde-Şehir Manzaralı Oda
- 9) Kayak Pisti Manzaralı Oda

Otellerde konaklama konseptleri veya pansiyon seçenekleri de bulunmaktadır. Bu konsept seçenekleri konaklama işletmesinin lokasyonuna, türüne ve hizmetlerine bağlı olarak değişebilmektedir. Bu nedenle sundukları pansiyon türleri için her zaman belirli standart özellik bulunmayabilir, otelden otele birtakım farklılıklar içerebilmektedir. Konaklama tipleri açısından bazı sık görülen konseptler ise şunlardır:

**Oda ve Kahvaltı Konsepti (B&B):** Bu tür işletmeler genellikle sabah kahvaltısı ve gece konaklamak için bir oda sunar. Kahvaltısı tek öğündür. Öte yandan, atıştırmalıklar, içecekler ve diğer öğünler ekstra ücretlendirilir. Otellerde kahvaltı farklı zamanlarda sunulur. Erken veya geç kahvaltı konseptine dahil olabilmektedir.

**Yarım Pansiyon Konsepti (H&B):** Oda ve kahvaltı konseptinin bir üst segmentidir. Kahvaltı, öğle yemeği ve oda, konsept tarafından misafirlerine sunulur. Özel ikramlar, içecekler ve akşam yemeği ücrete dahil değildir. Kapsamı aşan hizmetler için ekstra ücret alınmaktadır. Kahvaltı ve öğle yemeği bir gün boyunca sunulduğu için yarım pansiyon denilmektedir. Yarım pansiyon konaklama seçenekleri, iki öğün servis yapan otellerde de bulunabilir. Kahvaltı sunmayan işletmeler, kahvaltı ve atıştırmalık, kahvaltı ve alkollü veya alkolsüz içecek veya kahvaltı ve meyve servisi sunabilirler.

**Tam Pansiyon Konsepti (F&B):** Ücret, kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri için geçerlidir. Öğünler için ekstra bir maliyet yoktur. Bazı işletmeler gün boyu çay&kahve gibi alkolsüz bazı içecekleri de fiyata dahil edebilir. Ek olarak hem alkollü hem de alkolsüz içeceklere erişilebilir. Havuz barı, plaj bar ve snack bar ücretlidir. Sadece ana öğünler tam pansiyona dahildir. Öğünler dışında tüketilen atıştırmalık yiyecek ve içecekler için ücret alınmaktadır.

**Her Şey Dahil (A&I):** Bu pansiyonda konaklama, kahvaltı, öğle yemeği ve akşam yemeği, tipik olarak atıştırmalıklar ve içecekler ve hatta bazen eğlence etkinlikleri dahil olmak üzere bir dizi ek hizmet sunar. Konuklar ayrıca yemek için ödeme yapmaz. Fiyatlar tüm hizmetleri kapsamaktadır.

Otelin donanım özellikleri değişkendir. Ek ücret gerektirmeyen hizmetler konaklamanın koşullarına bağlıdır. Kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği ve yerli içecekler hizmet kapsamındadır. A'la Carte Restaurantlar da bu konseptte ekstra ücretle ücretlendirilebilir.

**Ultra Her Şey Dahil (UA&I):** İçecekler, ultra her şey dahil konseptini diğerlerinden ayıran en temel farktır. Yabancı içecekler genellikle her şey dahil konseptinde yer almamaktadır. Ultra her şey dahil konsepti tüm içecekleri kapsamaktadır. Diğer konseptlere göre en pahalı ve lüks konsepttir. Otel bünyesinde yer alan özel dünya mutfağı restoranları, A'la Carte Restaurantlar sezon veya yoğunluk durumuna göre sınırlı günlerde (hafta sonları hariç) ücretsiz olabilmektedir.

**Sadece Oda Konsepti:** Adından da anlaşılacağı gibi, bu paket sadece bir oda içerir ve ek aktivite veya yemek içermez. Diğer aktiviteler, kahvaltı ve öğünler ekstra ücrete tabidir.

**Kendin Pişir Kendin Ye Konsepti:** Bazı oteller, misafirlerin kendi yemeklerini yapmasına olanak tanıyan küçük mutfaklara sahip daireler veya villalar sunmaktadır. Günlük olarak misafirlerine kiralanılan havuzlu villa konseptleri bu türdendir.

**Aktiviteli Oda Konsepti:** Bazı oteller, bir odada yüzme havuzu, fitness merkezi, spa veya diğer eğlence aktivitelerine erişim gibi çeşitli olanaklar sunar.

Konaklama işletmelerinde yapılan satış işlemlerinin tamamı TDHP'da yer alan "600 Yurtiçi Satışlar" hesabı içerisinde gösterilmektedir. Satış işleminin gerçekleştiği bölüme göre alt ve yardımcı hesaplar yardımıyla muhasebe kayıtları detaylandırılmaktadır.

**Yurtiçi Satışlar Hesabı:** Konaklama işletmelerinde satışa konu olan mal ve hizmetlerin satış işlemleri gerçekleştiğinde kullanılan hesaptır. Ağırlıklı olarak hizmet satışları ön planda olacağından satış işlemleri satışa konu olan hizmet türüne veya yerine göre sınıflandırılarak alt ve yardımcı hesaplar yardımıyla gösterilebilirler.

#### 4.5.1. Konaklama Gelirleri ve Muhasebeleştirilmesi

Konaklama işletmelerinin rezervasyon bölümü, oda satışlarının yapıldığı yerdir. Satış faturaları ise ön büro kısmında resepsiyon bölümünün gözetiminde yapılmaktadır. Resepsiyon kasası ön kasa olarak nakit paralar, dövizli işlemlerinin tahsilatı ve kredi kartı ödemeleri kabul edilebilmektedir.

Konaklama hizmetleri, bir odanın satın alınmasıyla ilgilidir. Oda satışında, oda maliyetlerinden daha çok oda gelirleri daha önemlidir. Ön büro, müşterilerin yararlandıkları hizmetlerden elde edilen gelirlerle ilgili tüm belgeleri ve bilgileri toplar. Günlük oda raporu, oda gelirlerini gösterir bir şekilde hazırlanır. Ön büroda müşteri hesapları, muhasebe bölümünde ise ticari defterler bu bilgiler aktarılır (Benligiray, 2009).

Konaklama işletmelerinde 1 Ocak 2023 itibari yürürlüğe konulan konaklama vergisi uygulamada önem arz etmektedir. Konaklama vergisi konaklama faaliyeti gerçekleştiğinde vergi doğmaktadır. Konunun detaylı ve vergi tekniğini ilgilendiren kısmı önceki vergi bölümlerinde anlatılmıştır. Bu bölümde konaklama vergisinin KDV ile birlikte ele alınarak konaklama gelirleri açısından uygulamalarına ve örneklerine aşağıda yer verilmiştir.

**Örnek 8:** Tatil köyü işleten (A), bünyesinde bulunan tek kişilik odanın 10/7/2023-15/7/2023 tarihlerini kapsayan beş gecesini (B) kişisine 14/3/2023 tarihinde KDV hariç 200 avroya satmıştır. Buna göre, (A)'nın (B) kişisine hizmeti sunmasıyla birlikte düzenleyeceği faturada matrah olarak, 200 avronun 15/7/2023 tarihinde geçerli olan döviz alış kuru üzerinden Türk lirası karşılığını gösterecektir.

**Örnek 9:** Otel işleten (C), bünyesinde bulunan üç adet odanın 30/7/2023-4/8/2023 tarihlerini kapsayan beş gecesini (D) acentasına 9/1/2023 tarihinde KDV hariç 20.000 Türk lirasına satmıştır. (D) acentası 15/5/2023 tarihinde, odaların tamamını aynı dönem için KDV hariç 22.000 Türk lirasına (E) turist grubuna satmış ve müşteriye yapılan satış bedeline konaklama vergisinin dahil olduğunu konaklama tesisine konaklama hizmeti sunulmadan önce ispat ve tevsik etmiştir. Buna göre, (E) turist grubuna hizmetin sunulmasıyla birlikte mükellef (C) tarafından 4/8/2023 tarihinde konaklayanların tamamının bilgilerini içerecek şekilde (D) acentasına düzenlenecek faturada 20.000 Türk lirası matrah üzerinden konaklama vergisi hesaplanacaktır.

Acenta (D)'nin müşteriye satış bedeline konaklama vergisi tutarını dahil etmemesi durumunda ise vergi, konaklayana otel tarafından hizmetin sunulmasını takiben düzenlenecek ve sadece konaklama vergisini ihtiva edecek olan faturada gösterilir.

Mükellefin, konaklama hizmetine ilişkin düzenlediği faturada ayrıca gösterdiği ticari teamüllere uygun iskontoların konaklama vergisi matrahından indirilmesi mümkündür.

Tesis bünyesi dışındaki hizmetleri de kapsayacak şekilde yapılan ve hizmet sunumları ayrı faturalandırılan veya aynı faturada ayrıca gösterilen satışlarda,

konaklama vergisi matrahının, konaklama hizmetine ilişkin emsal bedelden düşük olmamak üzere, konaklama hizmeti ile tesis bünyesi dışında sunulan diğer hizmetlerin bedellerinin objektif bir yöntemle belirlenmesi suretiyle tespit edilmesi gerekir.

Aynı şekilde, toplantı, kongre, sempozyum ve benzeri organizasyon hizmetlerinin konaklamayı içerecek şekilde sunulması durumunda, konaklama vergisi matrahının, konaklama hizmetine ilişkin emsal bedelden düşük olmamak üzere, organizasyon ve konaklama hizmetlerinin bedellerinin objektif yöntemle belirlenmesi suretiyle tespit edilmesi gerekir.

Konaklama hizmetine ilişkin bedelin mal, menfaat, hizmet gibi paradan başka değerler olması halinde matrah, Vergi Usul Kanununun 267'nci maddesi hükümlerine göre tespit olunur.

Mükellefin hizmet satış bedelinin emsal bedeline göre açık bir şekilde düşük olduğu ve bu düşüklüğün mükellefçe haklı bir sebeple açıklanamadığı hallerde matrah olarak emsal bedel esas alınır. Tesisi işletenler ile yakınlarına, personeline veya üçüncü kişilere bedelsiz verilen konaklama hizmetinde de matrah olarak emsal bedel esas alınır.

**Örnek 10:** Özhan Ticaret Ltd. Şti. otelin kurumsal müşterilerindedir. 10-14 Mart 2024 tarihleri arasında 4 gece fuar dolayısıyla otelimizde konaklamıştır. Bu süre zarfında toplam 6 oda müşterimize ayrılmıştır. KDV hariç Oda fiyatı 1000 TL/gece'dir. Ödeme bankadan hesabımıza EFT edilmiştir. (KDV %10, Konaklama Vergisi %2'dir.)

**10.Çözüm:****15.03.2024**

102 BANKALAR	26.880	
10. .... Bankası Şubesi		
600 YURT İÇİ SATIŞLAR		24.000
01. Konaklama Gelirleri		
01 Rezervasyonlu Oda Satışları		
02 Kurumsal Müşteriler Oda Satışlar		2.400
391 HESAPLANAN KDV		
10. KDV %10		480
360 ÖDEN. VERGİ VE FONLAR		
01. Konaklama Vergisi		
..... Nolu Odalarda Konaklayan Özhan Ticaret adına yapılan ödeme		

Konaklama vergisi konaklanan oda hizmeti üzerinden %2 oranında hesaplanıp, ilgili ödenecek vergi hesabında muhasebeleştirilmiştir.

Örnek 10'da konaklama hizmeti alan işletme tarafından yapılacak muhasebe kaydı ise şu şekilde yapılmaktadır:

**15.03.2024**

770 GENEL YÖNETİM GİDERİ	24.000	
770 GENEL YÖNETİM GİDERİ	480	
191 İNDİRİLECEK KDV	2.400	
102 BANKALAR		
10. .... Bankası Şubesi		26.880
Yönetim kurulu üyesinin fuar katılımı konaklama gideri		

Özhan Ticaret muhasebe biriminin yapacağı muhasebe kaydı.

**Örnek 11:** 2024 yılı haziran ayı için 17.02.2024 itibari ile 4.000.000 TL oda rezervasyonu alınmıştır. Tahsil edilen 4.000.000 TL'lik ödemenin yarısı kredi kartı tek çekim olarak geriye kalan kısmı ise bankaya EFT olarak alınmıştır. (KDV %10, Konaklama Vergisi %2'dir.)

## 11.

15.03.2024

102 BANKALAR	2.000.000	
10. .... Bankası Şubesi		
108 KREDİ KARTLARI	2.000.000	
340 ALINAN SİPARİŞ AVANSLARI		4.000.000
01. Konaklama Yükümlülükleri		
01 Rezervasyon Oda Yükümlülükleri		
Haziran 2024 Rezervasyonlar		

Örnek 11 için rezervasyon işleminin kaydı yapıldığında henüz fatura kesilmediği için KDV, konuklar otelde gecelemediği için Konaklama Vergisi'nde vergi doğurucu olay henüz gerçekleşmemiştir.

Konaklama işletmeleri hizmet fiyatlamalarını birtakım nedenlerden dolayı yabancı para cinsinden bir tarife tabi tutabilmektedirler. Tahsilatlı işlemlerinde döviz kabul edebilmektedirler. Bunlar: yabancı paralı çek, yabancı paralı senetler ve nakit banknot şeklinde olabilmektedir.

**Örnek 12:** 05.07.2024-10.07.2024 tarihleri arasında 5 gece, 20 standart oda paketi konsepti ile konaklayan Peace Turizm Organizasyon misafirlerine ait işlem aşağıdaki gibidir. Konaklama işlemi firmaya fatura edilmiştir. Firma döviz çeki ile ödemiştir. İşlem günü 1€= 37TL, KDV: %20 Hariç, Konaklama Vergisi: %2'dir.

Standart Oda Paketi 100 €'dur.

100€ x 20 oda x 5 gece= 10.000 €,

10.000 € x 37 TL/€= 370.000 TL (Konaklama hizmet bedeli)

370.000 x 0,20 = 74.000 TL KDV

370.000 x 0,02= 7.400 TL Konaklama Vergisi

**12. Çözüm:****30.06.2024**

101 ALINAN ÇEKLER	451.400	
02. Yabancı Paralı Çekler		
600 YURTİÇİ SATIŞLAR		370.000
01. Konaklama Gelirleri		
01 Rezervasyonlu Oda Satışları		74.000
391 HESAPLANAN KDV		
20. KDV %20		
360 ÖDEN. VERGİ VE FONLAR		7.400
01. Konaklama Vergisi		
Peace Turizm Org. Çek karşılığı satış		

**4.5.2. Yiyecek İçecek Gelirleri ve Muhasebeleştirilmesi**

Yemek-içecek gelirleri, konaklama işletmelerinde oda gelirlerinden sonraki en büyük gelir kaynağıdır. Yemek ve içecek gelirleri bazen oda gelirlerinden daha fazla olabilmektedir. (Çam, 2009).

Konaklama işletmeleri bünyesinde yiyecek-içecek işletmeleri, restoranlar, kafeteryalar, bar ve oda servisi gibi alanlarda hizmet verebilmektedirler ve bu sunulan yiyecek-içecek hizmetlerinden gelir de elde etmektedirler.

**Örnek 13:** Oteldeki Fransız Restoranından alınan 10.05.2024'de günlük hasılat raporuna göre akşam ve öğle yemeklerinde aşağıdaki satış verileri gözlemlenmiştir. Yiyecekler müşteri foliosuna yazılmıştır. KDV %20

Oda No	Yiyecek Satışları	İçecek Satışları
1344	2.000	1.600
4563	7.000	2.000
2342	11.000	14.000
3863	3.000	1.000
<b>Toplam</b>	<b>23.000</b>	<b>18.600</b>



**13.Çözüm:****10.05.2024**

182 ÖN BÜRO KONTROL	49.920	
182.10 Oda Kontrol Hesabı		
600 YURT İÇİ SATIŞLAR		41.600
02. Mutfak Hizmetleri		
03 Restoran Hiz.Satışları		
01 Fransız Restoranı		
391 HESAPLANAN KDV		8.320
20. KDV %20		
Fransız restoranı yiyecek-içecek satışları		

**Örnek 14.** İtalyan Restoranından alınan 12.05.2024 tarihli Aboyer raporuna göre 216.000 TL yiyecek, 132.000TL'lik içecek satışı yapılmıştır. İçecek servisi personeline satışlar üzerinden %5 kuvertör ücreti uygulanmıştır. Kuvertör ücretinin tamamı konuklardan kredi kartından tahsil edilmiştir.

**14.Çözüm:****12.05.2024**

182 ÖN BÜRO KONTROL	348.000	
182.10 Oda Kontrol Hesabı		
600 YURT İÇİ SATIŞLAR		284.500
02. Mutfak Hizmetleri		
03 İtalyan Restoranı		
01. Yiyecek180.000		
02. İçecek 110.000		58.000
391 HESAPLANAN KDV		
20. KDV %20		5.500
336 DİĞER ÇEŞİTLİ BORÇLAR		
İtalyan restoranı yiyecek-içecek satışları ve kuvertör hizmeti		

### 4.5.3. Diğer Gelirler ve Muhasebeleştirilmesi

Konaklama işletmelerinin ana faaliyet konusu olan oda satışı ve yiyecek-  
içecek satışlarının dışında kalan gelirler diğer gelirler kapsamındadır. Eğlence  
gelirleri, düğün, kongre, organizasyon gelirleri, spor hizmetleri, su parkı  
aktiviteleri, kuru temizleme vs gibi bir çok kalemden oluşabilmektedir.  
Rezervasyon iptallerinden de gelir elde edilebilmektedir.

Otel, sadece kendi müşterilerine sunulan yüzme havuzu ve sauna gibi  
temel gelir kaynağı olan diğer hizmetlerden yararlanabilir. Bu müşterilerden  
aylık, yıllık veya her giriş için ücret alınabilir (Çetiner, 2002).

Aktivitelere elde edilen gelirler genellikle saat veya gün gibi süre  
bazında elde edilir. Kuru temizleme, çamaşır yıkama ve ütü gibi hizmetlerden  
elde edilen gelirler, önceden belirlenmiş tarifeler çerçevesinde adet esasıyla  
hesaplanır. Bu esaslar gelirin tahakkuk ettirilmesi ve tahsil edilmesinde  
kullanılmaktadır (Akdoğan, 2011).

**Örnek 15:** Örnek 11'de rezervasyon yaptıran konukların Haziran  
2024 ayında sadece konukların yarısı otelde konaklamıştır. Yarısı ise salgın  
hastalık nedeniyle rezervasyonlarını iptal etmişlerdir. Rezervasyon bedelleri  
geri ödenmemiştir. Konaklama Vergisi otelde konakladıklarında kesilmiş ve  
tamamı kredi kartından tahsil edilmiştir.

### 15 Çözüm:

**30.06.2024**

340 ALINAN SİPARİŞ AVANSLARI	4.000.000	
01. Konaklama Yükümlülükleri		
01. Rezervasyon Oda Yükümlülükleri		
108 KREDİ KARTLARI	36.363	
600 YURTİÇİ SATIŞLAR		
01. Konaklama Gelirleri		1.818.181
01 Rezervasyonlu Oda Satışları		
602 DİĞER GELİRLER		2.000.000
04. Rezervasyon İptal Gelirleri		
391 HESAPLANAN KDV		181.819
10. KDV %10		
360 ÖDEN. VERGİ VE FONLAR		36.363
01. Konaklama Vergisi		
Haziran 2024 Rezervasyonlar		

İptal edilen rezervasyonlar gelir yaklaşımına göre doğrudan gelir yazılmıştır. Otelde konaklayan konukların ne süre konaklayacağı belirsiz olduğundan konaklama vergisinin matrahı konaklama süresinde belirgin olmaktadır. Bu nedenle rezervasyon işlemi esnasında faturalandırma yapmak yerine konukların otelden ayrıldıkları gün gerçekleştirilmesi daha doğru bir yaklaşım olacağı kanaatindeyiz.

#### **4.6. Konaklama İşletmelerinde Maliyet Unsurları ve Muhasebeleştirilmesi**

Konaklama işletmeleri konaklama hizmetleri, yiyecek-içecek hizmetleri ve diğer hizmetler olmak üzere üç ana birimden oluşmaktadır. Bu birimler aynı zamanda bir otelin en önemli hizmet üretim merkezleri ve dolaylı olarak gider merkezleridir. Hizmet üretim maliyetleri bu birimlerde oluşmaktadır. Bu nedenle bu gider merkezlerinin maliyet bölümlerin maliyetleri kârlı olması için kontrol altında tutulmalıdır.

Sabit yatırım maliyetleri konaklama işletmelerinin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Bu giderler, işletmenin kurulması, fiziki tesislerin yapımı ve işletmenin açılması sırasında ortaya çıkan her şeyi kapsayabilmektedir. Konaklama işletmelerinin emek yoğun özelliği nedeniyle, faaliyete geçtiklerinde işgücü maliyetleri, yiyecek-içecek malzemeleri ve konaklama hizmetleri ile ilgili maliyetler önem kazanmaya başlar (Türksoy, 2007).

Konaklama işletmelerinde üretilen her yiyecek mamulün toplam maliyetinin tek tek saptanması çok güçtür. Lakin standart maliyet sistemi uygulanarak her yiyeceğin toplam maliyeti hesap edilebilir. Sapmalar yaşanabileceği için konaklama işletmelerinde genellikle pek tercih edilmez. Bunun yerin yiyecek mamullerinin toplam maliyeti yerine sadece malzeme maliyeti hesaplanmaktadır (Şener, 1997).

Konaklama işletmelerinde en büyük maliyet kalemlerini arasında malzeme maliyetleri ve personel maliyetleri oluşturmaktadır. Bu maliyet kalemleri ilgili bölümler bazında hazırlanarak gelir tablolarında gösterilecek şekilde sınıflandırılarak kaydedilmektedir (Akdoğan vd., 2011).

#### **740 Hizmet Üretim Maliyetleri**

##### **10 Kat Hizmetleri**

01. Buklet Malzeme
02. Temizlik Malzemeleri
03. Personel Ücret ve Giderleri
08. Amortisman Giderleri

- 20 Mutfak Hizmetleri
  - 01.Yiyecek Malzemeleri
  - 02.İçecek Malzemeleri
  - 03.Personel Ücret ve Giderleri
  - 08. Amortisman Giderleri
- 30 Ön Büro Hizmetleri
- 40 Eğlence Hizmetleri
- 50 Sağlık ve Spor Hizmetleri
- 60 Diğer Hizmetler

#### 4.6.1. Malzeme Maliyetleri

Malzeme maliyetleri konaklama işletmelerinde en önemli ve takip edilen maliyetlerden biridir. Hizmet üretimi için sürekli olarak malzeme tedariki gerekmektedir. Konaklama işletmelerinde konaklayan misafirler kaldıkları süre boyunca ekseriyetle hizmet satın almaktadırlar. Kalma süreleri sınırlı olduğundan dolayı talep edilen hizmetin ertelenmesi kolay kolay mümkün olamamaktadır. Hizmet unsurunun en önemli unsuru üretildiği anda tüketiminin söz konusu olmasıdır. Bu nedenle üretime konu olan hizmetin bekletilmeksizin derhal üretilmesi gerektiğinden konaklama işletmeleri sundukları hizmet yelpazesi ve genel tüketici trendleri kapsamında birtakım malzemeleri stoklayabilirler.

Mutfak bölümü malzeme maliyetleri açısından en fazla çeşitlilik ve depolama/saklama koşulları açısından özellik barındıran bölümdür. Bu bölümdeki malzemeler konuklar için hazırlanacak yiyecek ve içecekler için gerek duyulan tüm gıda maddelerini kapsamaktadır. Hammadde, yarı hammadde ve paketli hazır mamul olarak da temin edilebilmektedir. Mevsimsel ve misafir taleplerine göre değişkenlik gösterebilmektedir. Bu bölüme ait malzemelerin bozulma ve saklama süreleri bakımından riskleri barındırmaktadır.

Konaklama bölümünde kullanılan temizlik malzeme ve ekipmanları yanı sıra oda takımları, tek kullanımlık buklet malzemeler, değiştirilen havlu, nevresim, çarşaf takımları, yastıklar vs. malzeme konseptinden oluşmaktadır. Mutfak bölümüne göre çeşitlilik az olmasına göre görsellik ve kalite ön planda yer almaktadır.

**Örnek 15:** Serin Gıda'dan 03.03.2024'te 5 palet tombul ayran, 10 palet muhtelif meşrubat ve 2 palet cam şişeli su alınmıştır. Firma 1 palet ayranı



Promosyon olarak alınan 1 palet ayran stoklara girişi yapılmış, bedelsiz olarak verildiği için diğer olağan gelir ve karlar üzerinde muhasebeleştirilmiştir.

## 16. Çözüm

04.03.2024

740 HİZMET ÜRETİM MALİYETİ	30.000	
02. Mutfak Hizmetleri		
02. İçecek giderleri		
150 İLK MADDE MALZEME		30.000
150.05 İçecek Depo		
150.05.02 Meşrubatlar		
İstek fişi No..... İçecekler mutfak bölümüne alınmıştır.		

## 17. Çözüm

16.04.2024

740 HİZMET ÜRETİM MALİYETLERİ	30.000	
10 Kat Hizmetleri		
01. Buklet Malzeme		
150 İLK MADDE MALZEME		30.000
06 Oda Malzemeleri		
06 Tek Kullanımlık Buklet Malzemeler		
Buklet Malzemeler.....nolu takip formu ile odalara alınmıştır.		

## 18. Çözüm

19.05.2024

740 HİZMET ÜRETİM MALİYETLERİ	120.000	
20 Mutfak Hizmetleri		
01.Yiyecek Malzemeleri		
191 İNDİRİLEN KDV	12.000	
10. KDV %10		
320 SATICILAR		
06 Ayben Balıkçılık		132.000
Balıklar.....nolu fatura ile mutfak bölümüne alınmıştır.		

Satın alınan balıklar depo yerine hazırlanmak üzere doğrudan mutfak gider merkezine alındığında hizmet üretimi başladığı kabul edilir. Stok hesapları yerine 740 HÜM hesabı çalıştırılır. Fatura düzenlendiği için %10 oranında KDV kayıtlarda gösterilir.

### 4.6.2. Personel Maliyetleri

Emek gücü, konaklama işletmelerinin üretilen mal ve hizmetlerinin en önemli bir parçasıdır. Konaklama işletmelerinin temel gayesi insana hizmet olduğundan, son yıllarda teknoloji ilerledikçe insana bağımlılık azalsa da emek yoğun çalışma devam etmektedir. Konaklama işletmelerinin personelin bir önemli özelliği de niteliğe dayanmasıdır. Bu nedenle çalışan maliyetleri oldukça yüksektir.

Personel maliyetleri içerisinde esas ücret, fazla çalışma ücreti, hafta tatili ücreti, yıllık izin ücreti, eğer varsa prim ve ikramiyeler, SGK kesintileri, sosyal yardımlar, personel lojman giderleri, üniforma veya iş elbisesi giderleri, çamaşır temizlik giderleri, hizmet içi eğitim giderleri gibi giderleri kapsamaktadır. Sosyal yardımlar aynı veya nakdi olarak verilebilmektedir. Konaklama işletmelerinde ücret sistemleri sabit veya yüzdelik ücret sistemine göre değişiklik gösterebilmektedir. Özellikle yiyecek içecek bölümlerinde kuvartör hizmetleri veya servis ücreti altında konuklardan çalışanlara belirlenmiş bir yüzdelik altında ücret kesilebilmektedir. SGK primleri işçi ve işveren primleri ile işsizlik sigortası işçi ve işveren primleridir.

**Örnek 19:** Otelin kat hizmetleri çalışanlarına ait Şubat ayına ait personel giderleri aşağıdaki gibidir. Otelin SGK bildirilen tehlike sınıfı 1'dir. Otel ulaşım servis hizmetini Özkanlar Taşımacılık'tan almaktadır. İşçiler %15 vergi dilimine girmektedirler.

	Kat Hizmetleri Bölümü
Brüt Ücret	1.320.000
Servis Hizmeti (Dışardan)	20.000
Yemek Yardımı (İşyerinde aynı)	70.000
Yemek Yardımı (Nakit)	10.000
İş Elbisesi	200.000
Çocuk Yardımı	130.000
Toplam	1.750.000

Kat Hizmetleri bölümünün SGK prim matrahı brüt ücret üzerinden hesaplanmaktadır:

Kat Hizmetleri bölümünün gelir vergisi matrahı ise işçiler tarafından hak edilen parasal menfaatlardan ve bu menfaatlardan kesilen sosyal güvenlik primlerinden oluşarak hesaplanmaktadır. Bu nedenle:

Kat Hizmetleri Bölümü Gelir Vergisi (GV) Matrahı= (Brüt Ücret + Nakit Yemek Yardımı + Çocuk Yardımı) – (SGK İşçi Payı + SGK İşsizlik Sigortası İşçi Payı)

$$\text{SGK İşçi Payı} = 1.320.000 \times \%14 = 184.800 \text{ TL}$$

$$\text{SGK İşsizlik Sigortası İşçi Payı} = 1.320.000 \times \%1 = 13.200 \text{ TL}$$

$$\text{SGK İşveren Payı} = 1.320.000 \times \%19,5 = 257.400 \text{ TL}$$

$$\text{SGK İşsizlik Sigortası İşveren Payı} = 1.320.000 \times \%2 = 26.400 \text{ TL}$$

$$\text{Damga Vergisi (DV)} = 1.320.000 \times 0,00795 \text{ (Binde)} = 10.494 \text{ TL}$$

$$\text{Kat Hizmetleri Bölümü Gelir Vergisi (GV) Matrahı} = (1.320.000 + 10.000 + 130.000) - (184.800 + 13.200) = 1.262.000 \text{ TL}$$

$$\text{Gelir Vergisi (GV)} = 1.262.000 \times \%15 = 189.300 \text{ TL}$$

Net Ücret = (Brüt Ücret + Nakit Yemek Yardımı + Çocuk Yardımı) – (SGK İşçi Payı + SGK İşsizlik Sigortası İşçi Payı+ Gelir Vergisi+ Damga Vergisi)

$$= (1.320.000 + 10.000 + 130.000) - (184.800 + 13.200 + 189.300 + 10.494)$$



Net Ücret = 1.062.206 TL

İşverene Maliyeti = Brüt Ücret + Servis Hizmeti + Nakit Yemek Yardımı + Yemek Yardımı (İşyerinde Aynı) + İş Elbisesi + Çocuk Yardımı + SGK İşveren Payı + SGK İşsizlik Sigortası İşveren Payı.

İşverene Maliyeti = 1.320.000 + 20.000 + 10.000 + 70.000 + 200.000 + 130.000 + 257.400 + 26.400

İşverene Maliyeti = 2.033.800 TL

Kat hizmetleri bölümünün Şubat 2024 dönemine ait personel giderlerinin muhasebe kaydı yapılırken yukarıdaki bulunan hesaplamalara göre şöyledir:

## 19. Çözüm

30.06.2024

740 HİZMET ÜRETİM MALİYETLERİ	2.033.800
10. Kat Hizmetleri	
03. Personel Ücret ve Giderleri	
1. Brüt Ücret Giderleri 1.320.000	
2. SGK İşveren Payı 257.400	
3. SGK İşsizlik Sigortası İşveren Payı 26.400	
4. Sosyal Yardım Giderleri 350.000	
5. Yemek Giderleri 80.000	
335 PERSONELE BORÇLAR	1.062.206
01. Personele Ödenecek Ücretler	
02 Şubat Ayı Personel Ücretleri	
360 ÖDEN. VERGİ VE FONLAR	199.794
01. Gelir Vergisi 189.300	
02. Damga Vergisi 10.494	
361 ÖDENECEK SGK KESİNTİLER	481.800
01. SGK İşçi Payı	
02. SGK İşsizlik Sigortası İşçi Payı	
03. SGK İşveren Payı	
04. SGK İşsizlik Sigortası İşveren Payı	
740 HİZM. ÜRETİM MALİYETLERİ	70.000
20. Mutfak Hizmetleri	
4. Kat Hizmetleri Personel Yemek Giderleri 70.000	
150 İLK MADDE MALZEMELER	200.000
150.10 Diğer Malzemeler	
150.10.04 Personel İş Elbiseleri	
320 SATICILAR	20.000
09. Özkanlar Taşımacılık	
Şubat Ayı Kat Hizmetleri Bölümü Ücret Tahakkuku	

Kat hizmetleri personellerinin otelin mutfağında yedikleri öğün yemek bedelleri olan 70.000 TL, maliyet dağıtımları yapıp düşülmüştür. Şubat ayı ulaşım ücreti henüz Özkanlar taşımacılık firmasına ödenmediği için ilgili hesap borçlandırılmıştır. Çalışanlara şubat ayı içerisinde verilen iş elbiselerinin stoktan çıkışı bu yevmiye kaydında bir arada gösterilmiştir.

#### 4.6.3. Dışardan Sağlanan Fayda ve Hizmetler

Konaklama işletmeleri kendi imkanları nispetince sağlayamadığı ihtiyaçlarının bir kısmını dışarıdan temin edebilmektedirler. Bunların başında; elektrik, su, doğalgaz, internet, kablolu yayınlar, telekomünikasyon giderleri oluşturmaktadır. Bunların dışında spesifik animasyon, konser, eğlence ve organizasyon giderleri de oluşabilmektedir.

**Örnek 20:** Otelde konaklayan müşterilere 10.08.2024 tarihinde BA Ajans Organizasyon tarafından konser verilmiştir. Konserin bilet satışları yapılmış, ön büro bölümüne gelen rapora göre otelde konaklayan misafirlere 1.200.000 TL tutarında bilet satışı yapılmıştır. Katılım sağlayan misafirlerin foliolarına işlenmiştir. Otel dışından 400.000 TL tutarında bilet satışı olduğu tespit edilmiştir. Otel misafirleri dışından konsere katılacak konukların bilet ödemeleri kredi kartından tahsil edilmiştir. (KDV %20).

### 20.Çözüm

#### 10.08.2024

182 ÖN BÜRO KONTROL	1.200.000	
182.10 Oda Kontrol Hesabı		
108 KREDİ KARTLARI	400.000	
		1.333.333
600 YURT İÇİ SATIŞLAR		
03. Eğlence Gelirleri		
03.05 Konser Gelirleri		266.667
391 HESAPLANAN KDV		
20. KDV %20		
Konser Bilet Satışları		

**Örnek 21:** BA Ajans Organizasyon yapılan konser hizmetleri bedeli karşılığında sözleşmede yer alan anlaşma gereğince otel adına 11.08.2024'te

750.000 TL (KDV %20 Hariç) Eğlence hizmetleri gider fatura kesmiştir. Bankadan EFT yapılmıştır.

## 21. Çözüm

11.08.2024

740 HİZMET ÜRETİM MALİYETLERİ	750.000	
040 Eğlence Hizmetleri		
3.Konser Animasyon Hizmetleri Giderleri	150.000	
191 İNDİRİLECEK KDV		
020 KDV %20		900.000
Konser gider ve maliyetleri		

### 4.6.4. Diğer İşletme Giderleri

Konaklama işletmelerinde en çok karşılaşılan işletme giderleri bayi veya acentalara yapılan iskonto ve indirimler olabilmektedir. Reklamasyon olarak bilinen bu giderler konaklama işletmelerini en zor durumda bırakan koşullar arasında bulunabilmektedir. Reklamasyon işlemleri üç şekilde olabilmektedir. Sözleşme şartlarında belirtilen hususlar gereğince yorumlanabilmektedir.

- 1- Reklamasyon bir iskontodur,
- 2- Reklamasyon bir iadedir,
- 3- Reklamasyon bir tazminat veya cezadır.

**Örnek 22:** Otelin sürekli çalıştığı turizm acentası Balon Turizm'e müşterileri ile yaşanan aksaklık ve mağduriyetin tazmini açısından otel adına bir 12.08.2024'te 250.000 TL'lik bir reklamasyon faturası kesmiştir.

## 22.Çözüm

12.08.2024

689 DİĞER OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARARLARI	250.000	
040 Reklamasyon tazminleri		
120 ALICILAR		
020 Balon Turizm		250.000
Balon Turizm'in düzenlediği tazmin amaçlı reklamasyon faturası		

#### 4.7. Konaklama İşletmelerinde Dönem Sonu İşlemleri

**Örnek 23:** 31.12.2024 tarihi itibarıyla konaklama işletmesinin amortismanına tabi varlıklarının dökümü aşağıdaki gibidir. Kullanım yerlerini dikkate alarak kayıtlayınız. Konaklama işletmesi normal amortisman yöntemi uygulamaktadır.

Sabit Varlıklar	Kullanım Bölümü	Amortisman Oranı (%)	Defter Değeri (TL)
Otel Oda Mobilyaları	Kat Hizmetleri	%20	20.000.000
Otel Yönetim Oda Mobilyaları	İdari Hizmetler	%20	700.000
Resepsiyon/Lobi/ Fuaye Alanları Mobilyaları	Ön Büro Hizmetleri	%20	4.000.000
Klima Sistemleri	Kat Hizmetleri	%20	12.000.000
Oda Beyaz Eşyaları	Kat Hizmetleri	%20	6.000.000
Plaj-Beach Ekipmanları	Eğlence Hizmetleri	%20	800.000
Ses Müzik Sistemleri	Eğlence Hizmetleri	%20	4.000.000
Restoran Cam ve Porselen Malzemeleri	Mutfak Hizmetleri	%100	1.000.000
Mutfak Cihaz ve Ekipmanlar	Mutfak Hizmetleri	%10	20.000.000
Restoran Mobilya ve Ekipmanları	Mutfak Hizmetleri	%10	6.000.000
Su Parkı Ekipmanları	Eğlence Hizmetleri	%25	8.000.000
Genel Spor Ekipmanları / Fitness Malzemeleri	Spor Hizmetleri	%10	3.000.000
Çamaşırhane Demirbaşları	Kat Hizmetleri	%10	4.000.000

**Çözüm:** Aşağıda yer alan çözümde ilgili sabit varlıkların amortisman tutarları en sağdaki sütunda hesaplanmıştır. Normal yöntem olduğundan satın alındıkları yıl dikkate alınmamıştır.

Sabit Varlıklar	Kullanım Bölümü	Amortisman Oranı (%) a	Defter Değeri (TL) b	Amortisman Tutarı a x b
Otel Oda Mobilyaları	Kat Hizmetleri	%20	20.000.000	4.000.000
Otel Yönetim Oda Mobilyaları	İdari Hizmetler	%20	700.000	140.000
Resepsiyon/Lobi/ Fuaye Alanı. Mobil.	Ön Büro Hizmetleri	%20	4.000.000	800.000
Klima Sistemleri	Kat Hizmetleri	%20	12.000.000	2.400.000
Oda Beyaz Eşyaları	Kat Hizmetleri	%20	6.000.000	1.200.000
Plaj-Beach Ekipman.	Eğlence Hizmetleri	%20	800.000	160.000
Ses Müzik Sistemleri	Eğlence Hizmetleri	%20	4.000.000	800.000
Restoran Cam ve Porselen Malz.	Mutfak Hizmetleri	%100	1.000.000	1.000.000
Mutfak Cihaz ve Ekipmanlar	Mutfak Hizmetleri	%10	20.000.000	2.000.000
Restoran Mobilya ve Ekipmanları	Mutfak Hizmetleri	%10	6.000.000	600.000
Su Parkı Ekipmanları	Eğlence Hizmetleri	%25	8.000.000	2.000.000
Genel Spor Ekipm. / Fitness Malzemeleri	Spor Hizmetleri	%10	3.000.000	300.000
Ç.Hane Demirbaşları	Kat Hizmetleri	%10	4.000.000	400.000

**31.12.2024**

740 HİZMET ÜRETİM MALİYETLERİ	15.660.000	
10. Kat Hizmetleri <b>8.000.000</b>		
08.Amortisman Giderleri		
1.Oda Mobilyaları 4.000.000		
2.Beyaz Eşyalar 1.200.000		
3.Klima Sistemleri 2.400.000		
4.Çamaşırhane 400.000		
20. Mutfak Hizmetleri <b>3.600.000</b>		
08.Amortisman Giderleri		
1.Mutfak Cihaz ve Ekipmanlar 2.000.000		
2.Restoran Cam ve Porselen Malz. 1.000.000		
3.Restoran Mobilya ve Ekip. 600.000		
30. Ön Büro Hizmetleri <b>800.000</b>		
08.Amortisman Giderleri		
1.Resepsiyon-Lobi Mobilyaları 800.000		
40. Eğlence Hizmetleri <b>2.960.000</b>		
08.Amortisman Giderleri		
1.Ses Müzik Sistemleri 800.000		
2.Su Parkı Ekip. Malzemeleri 2.000.000		
3.Plaj-Beach Ekipmanları 160.000		
50. Spor-Sağlık Hizmetleri <b>300.000</b>		
08.Amortisman Giderleri		
1.Spor Ekip. Malzemeleri 300.000		
	140.000	
770 GENEL YÖNETİM GİDERLERİ		
08.Amortisman Giderleri		
1.İdari Ofis Mobilyaları 140.000		15.800.000
257 BİRİKMiŞ AMORTİSMANLAR		
01. Kat Hizmetleri 8.000.000		
02. Mutfak Hizmetleri 3.600.000		
03. Ön Büro Hizmetleri 800.000		
04. Eğlence Hizmetleri 2.960.000		
05. Spor-Sağlık Hizmetleri 300.000		
06. İdari Hizmetler 140.000		
2024 Amortisman Kayıtları		

## Kaynaklar

- Akçakol, E. (2003). Konaklama Yerlerinde Belge Düzeni ve Uygulanacak Cezalar. Türmob Yayınları-216. Ankara.
- Akdoğan, N., Aktaş, R., Deran, A., Erhan, D.U., Acar, V. (2011). Sektörel Muhasebe, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Aktaş, A. (2002). Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi (Azim Matbaa, Antalya).
- Aras, H. (1993). Konaklama İşletmeciliğinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü (Devran Matbaası, Ankara).
- Azaltun, M. ve Kaya E. (2010). Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Bareham, J., & Jones, P. (1988). Hospitality Management Education: Theory, Technocracy and Theatre. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 12, 249- 258. <https://doi.org/10.1177/109634808801200225>
- Barry, E. Cushing, Marshall, B.R. (1994). *Accounting Information Systems*, Addison-Wesley Publishing Company New York, s. 551-556.
- Bayboltaeva, N. A., Saparbayev, A., Ismailova, A., Makulova, A. T., Imatayeva, A. (2018). *Journal of Social Sciences Research*, 3, 67-75.
- Bayram, Sadi. (1977). Kervansaraylarımız, *Milli Kültür Dergisi* I/8, s.40.
- Bekçi, İ. (2003). Konaklama Muhasebesi, Süleyman Demirel Üniversitesi Basımevi, Isparta.
- Benligiray, Y. (1977). Otel İşletmelerinde Kar Planlaması ve Maliyet Kontrolü, Eskişehir. Sayfa. 15.
- Benligiray, Y. (2009). *Uzmanlık Muhasebeleri* (Gazi Kitabevi, Ankara).
- Bitran, G., & Leong, T. (1989). Hotel sales and reservations planning. 343-363. [https://doi.org/10.1007/978-94-011-0073-1\\_13](https://doi.org/10.1007/978-94-011-0073-1_13)
- Campos, E; Lima Santos, L.; Gomes, C.; Cardoso, L. (2022). Management Accounting Practices in the Hospitality Industry: A Systematic Review and Critical Approach. *Tour. Hosp.*, 3, 243–264. <https://doi.org/10.3390/tourhosp3010017>



- Chan K (2008) An Empirical Study of Maintenance Costs for Hotels in Hong Kong. *Journal of Retail & Leisure Property* 7(1): 35-52.
- Collier, P., & Gregory, A. (1995). Strategic management accounting: a UK hotel sector case study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7, 16-21. <https://doi.org/10.1108/09596119510078171>
- Çam, M. (2009). Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Maliyet Kontrolünün Önemi ve Akdeniz Bölgesindeki Konaklama İşletmelerinde Bir Anket Çalışması. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 6(11): 503-524.
- Çetiner, E. (1995). "Konaklama İşletmelerinde Yönetim muhasebesi", Tutibay Yayınları, Ankara.
- Çetiner, E. (2002). Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları. Ankara: Gazi Yayınevi.
- Demirtaş, N. (2010). Önbüro İşlemleri, Ankuzem, 1. Baskı.
- Drury, D. (2000). Assessment of Chargeback Systems In It Management. *INFOR: Information Systems and Operational Research*, 38, 293- 313. <https://doi.org/10.1080/03155986.2000.11732414>
- Dunning, J., & McQueen, M. (1982). Multinational corporations in the international hotel industry. *Annals of Tourism Research*, 9, 69-90. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(82\)90035-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(82)90035-4)
- Furlough, E. (1998). Making Mass Vacations: Tourism and Consumer Culture in France, 1930s to 1970s. *Comparative Studies in Society and History*, 40, 247-286. <https://doi.org/10.1017/S001041759800108X>
- Gómez, A.C. (2013). The uniform system of accounts for the lodging industry and XBRL: Development and exchange of homogeneous information. In *Research Studies on Tourism and Environment*; Jimenez, M., Ferrari, G., Vargas, M., Eds.; Nova Science Publishers: New York, NY, USA, pp. 269–280.
- Hawkins, A., & Chen, J. (2014). Revenue Management in the Hotel Industry. 2028-2037. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-5202-6.CH183>.
- Hinkin, T., & Tracey, J. (2010). What Makes It So Great? *Cornell Hospitality Quarterly*, 51, 158- 170. <https://doi.org/10.1177/1938965510362487>
- Holjevac, I. (2003). A vision of tourism and the hotel industry in the 21st century. *International Journal of Hospitality Management*, 22, 129-134. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(03\)00021-5](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(03)00021-5)
- Jakle, J., Sculle, K., & Rogers, J. (1996). The Motel in America. <https://doi.org/10.5860/choice.34-5890>
- Johns, N., & Lee-Ross, D. (1996). Strategy, risk and decentralization in hospitality operations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8, 14-16. <https://doi.org/10.1108/09596119610111677>

- Kazıcı, Ziya. (1999). İslâm Medeniyeti ve Müesseseleri Tarihi, Kayıhan Yayınevi, İstanbul, s.306.
- Kozak, N., Kozak, Akođlan, M., Azaltun, M., Sarıuşık, M., Çakıcı, A.C., Sökmen, A., Çetinöz, B.C. (2008). Otel işletmeciliği, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, Akođlan, M. (2017). Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi Detay Yayıncılık, 11. Baskı, s.2.
- Kuban, D. (1965). Anadolu Türk Mimarisi'nin Kaynak ve Sorunları, İstanbul.
- Kurgun, H. (2008). Konaklama İşletmelerinde Odalar Bölümü Yönetimi, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, s.59.
- Mandelbaum, R. (1997). Hotel Sales and Marketing Management. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 38, 46- 51. <https://doi.org/10.1177/001088049703800619>
- Meidan, A., & Lee, B. (1982). Marketing strategies for hotels. International Journal of Hospitality Management, 1, 169-177. [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(82\)90007-X](https://doi.org/10.1016/0278-4319(82)90007-X)
- Messenger, S., & Shaw, H. (1991). The Do Drop Inn., 8-11. [https://doi.org/10.1007/978-1-349-21595-9\\_2](https://doi.org/10.1007/978-1-349-21595-9_2)
- Mia, L. & Patiar, A. (2001). The use of management accounting systems in hotels: an exploratory study. International Journal of Hospitality Management, 20, 111-128. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(00\)00033-5](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(00)00033-5)
- Nasution, A., & Lubis, R. (2018). Transit Hotel in Transit Oriented Development Area. , 2, 55-64. <https://doi.org/10.32734/IJAU.V2I1.297>
- Nebel, E., Rutherford, D., & Schaffer, J. (1994). Reengineering the Hotel Organization. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 35, 88-95. <https://doi.org/10.1177/001088049403500520>
- Nilsson, M., Harris, P., & Kett, R. (2001). Towards a valuation framework for hotels as business entities. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 13, 6-12. <https://doi.org/10.1108/09596110110365580>
- Nurmagambetova, A., Baimukhanova, S., Pukala, R., Kurbanova, K. ver Kidirmaganbetova, A. (2020). Improvement of accounting in the hotel business in the transition to a digital economy. 3S Web of Conferences 159, 04019. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015904019>
- Olahı, H. ve Korzay, M. (1993). Otel İşletmeciliği. İstanbul: Beta Yayınları.
- Peacock, M. (1993). A Question of size. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 5, 29-32. <https://doi.org/10.1108/09596119310042091>
- Penner, R., Adams, L., & Robson, S. (2001). Hotel Design, Planning and Development. <https://doi.org/10.4324/9780080967004>
- Pizam, A., & Shani, A. (2009). The Nature of the Hospitality Industry: Present and Future Managers' Perspectives. Anatolia, 20, 134-150. <https://doi.org/10.1080/13032917.2009.10518900>

- Plessis, A., Douangphichit, N., & Dodd, P. (2015). HRM in Relation To Employee Motivation and Job Performance in the Hospitality Industry. *Journal of international business research*, 1, 12-21. <https://doi.org/10.18775/JIBRM.1849-8558.2015.14.3002>
- Rachmawati, M., & Wardana, W. (2022). Information system application for hotel department integration: A case study of Melia Purosani Hotel Yogyakarta. *Journal of Business and Information Systems* (e-ISSN: 2685-2543). <https://doi.org/10.36067/jbis.v4i1.119>
- Radović, G. (2015). Spatial and Technological Design Principles of Mountain Resort Hotels. *Applied Mechanics and Materials*, 725-726, 1063-1071. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.725-726.1063>
- Rony, B. (2021). Features of Accounting In The Organizations of The Hotel Sphere. 4, 111-115. <https://doi.org/10.36871/EK.UP.P.R.2021.04.04.020>
- Rushmore, S., & O'Neill, J. (2015). Updated Benchmarks for Projecting Fixed and Variable Components of Hotel Financial Performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56, 17 - 28. <https://doi.org/10.1177/1938965514538314>
- Sayin, K. (2019). The Effect of Communication Problems on Productivity in Hotel Operations: A Qualitative Application. *Mednarodno inovativno poslovanje = Journal of Innovative Business and Management*. <https://doi.org/10.31410/EMAN.2018.1020>
- Sezgin, O.M. (2001). Genel Turizm ve Turizm Mevzuat. Detay Yayıncılık, Ankara, s.84
- Schmidgall, R.S.; Defranco, A. (2015). Uniform system of accounts for the lodging industry, 11th revised edition: The new guidelines for the lodging industry. *J. Hosp. Financ. Manag.*, 23, 6–11.
- Sorin, B., & Carmen, S. (2012). The Relevance Of Management Accounting For The Hospitality Industry. *Annals of Faculty of Economics*, 1, 886-893.
- Şener, B. (1997). Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Toroslu, V. (2022). Konaklama İşletmelerinde Vergi ve Muhasebe Uygulamaları, Yetkin Yayınları, Ankara.
- Turan, Osman. (1946). Selçuklu Kervansarayları, Belleten, c.X, s.471-496.
- Türksoy, A. (2007). Konaklama İşletmelerinde Mali Başarısızlığa Yol Açan Etmenler. *Ege Üniversitesi. Ege Akademik Bakış Dergisi* 7(1): 99-115.
- Tyshchenko, S. (2021). Theoretical Fundamentals of The Concept of The Hospitality Industry. *Market Infrastructure*. <https://doi.org/10.32843/infrastructure55-29>
- Usal, A. ve Kurgun, O.A. (2001). Turizm İşletmelerinde Maliyet Analizleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Sıra No: 185 Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği

<https://www.verginet.net/dtt/11/Vergi-Sirkuleri-2022-132.aspx>

*Son Mevzuat Değişiklikleri Çerçevesinde*  
**Konaklama Muhasebesi**  
*ve Uygulamaları*

Dr. Öğretim Üyesi Tolga Ala • Dr. Öğretim Üyesi Tevhit Kahraman

 **ÖZGÜR**  
YAYINLARI

ISBN 978-975-447-852-5  
  
9 789754 478525