

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**HİZMET VE SANAYİ SEKTÖRÜNDE KALİTE MALİYETLERİNİ ETKİLEYEN UNSURLARIN
KARŞILAŞTIRILMASI VE OTEL İŞLETMELERİNİN KALİTE MALİYETLERİ YÖNETİMİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: DOĞU ANADOLU BÖLGESİ ÖRNEĞİ**

Eray ALP

19120344

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Doç. Dr. Zülkif YALÇIN

TUNCELİ-2023

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**HİZMET VE SANAYİ SEKTÖRÜNDE KALİTE MALİYETLERİNİ ETKİLEYEN UNSURLARIN
KARŞILAŞTIRILMASI VE OTEL İŞLETMELERİNİN KALİTE MALİYETLERİ YÖNETİMİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: DOĞU ANADOLU BÖLGESİ BÖLGESİ ÖRNEĞİ**

Eray ALP
19120344

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Doç. Dr. Zülkif YALÇIN

TUNCELİ-2023

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**HİZMET VE SANAYİ SEKTÖRÜNDE KALİTE MALİYETLERİNİ ETKİLEYEN UNSURLARIN
KARŞILAŞTIRILMASI VE OTEL İŞLETMELERİNİN KALİTE MALİYETLERİ YÖNETİMİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: DOĞU ANADOLU BÖLGESİ ÖRNEĞİ**

**ERAY ALP
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Bu tez 10/01/2023 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından **oybirliği** ile kabul edilmiştir.

İmza
Dr.Öğr.Üyesi Ahmet
KARAHAN
(Adıyaman Üniversitesi)
BAŞKAN

İmza
Doç.Dr. Zülkif YALÇIN
(Munzur Üniversitesi)
DANIŞMAN

İmza
Dr.Öğr.Üyesi Birgül
BOZKURT YAZAR
(Munzur Üniversitesi)
ÜYE

Bu tez, Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı'nda hazırlanmıştır.

Doç. Dr. Murat KORUNUR
Enstitü Müdürü

NOT: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı “Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu”ndaki hükümlere tabidir.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

İmza
Eray ALP

Danışman
Doç. Dr. Zülkif YALÇIN

TEŐEKKÖR

Tez hazırlama dönemim boyunca, motivasyonumu arttırmak için verdiği manevi desteklerden ve bana kazandırdığı tecrübelerden dolayı beni yönlendiren, kıymetli hocam ve danışmanım sayın Doç. Dr. Zülkif YALÇIN hocama ve bu yolda bana desteklerini esirgemeyen değerli aileme ve dostlarıma teşekkürü borç bilirim.

Eray ALP

TUNCELİ-2023



İÇİNDEKİLER

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	I
TEŞEKKÜR.....	II
İÇİNDEKİLER	III
TABLolar LİSTESİ	V
ÖZET	VI
ABSTRACT	VI
1. GİRİŞ	1
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	3
2.1. Kalite	3
2.1.1. Kalite ile ilgili kavramlar.....	4
2.1.2. Kalitenin gelişimi	4
2.2. Toplam Kalite Yönetimi.....	7
2.2.1. Toplam kalite yönetiminin popüler bakış açıları.....	8
2.3. Kalite Güvence Sistemi	8
2.4. Kalite Maliyetleri Kavramı	9
2.5. Kalite Maliyetlerinin Analizi.....	15
2.6. BS 6143 Standartı	16
3. HİZMET VE SANAYİ SEKTÖRLERİNDE KALİTE MALİYETLERİ	17
3.1. Hizmet Sektörü.....	17
3.1.1. Hizmet tanımlamaları	17
3.1.2. Hizmetin özellikleri	18
3.1.3. Hizmet sektöründe sınıflandırma	18
3.1.4. Hizmet kalitesi	21
3.1.5. Hizmet sektörünün gelişimi	22
3.1.5.1. Hizmet sektörünün gelişmesini sağlayan faktörler.....	22
3.1.5.2. Hizmet ticaretinin gerçekleştirilmesinin nedenleri	23
3.1.5.3. Seçilmiş hizmetler için fiyat terminolojisi	23
3.1.5.4. Hizmetler için tipik araçlar	23
3.1.5.5. Hizmet sektörlerinde yer seçimini etkileyen kritik faktörler	24
3.1.5.6. Yeni hizmet geliştirmek için nedenler	24
3.1.5.7. Yeni hizmet geliştirilme aşamaları	24
3.1.5.8. Yeni hizmet özellikleriyle ilişkili sorunlar	25
3.1.6. Hizmet sektöründe kalite maliyet unsurları	25
3.2. Sanayi Sektörü	26
3.2.1. Sanayi sektörü alt dalları	26
3.2.2. Sanayi devrimleri	27
3.2.3. Sanayi sektöründe kalite maliyet unsurları	27
3.3. Hizmet ve Sanayi Sektörlerinde Kalite Maliyetlerinin Karşılaştırması	29
3.3.1. Önleme maliyetlerinin karşılaştırması	29
3.3.2. Ölçme değerlendirme maliyetlerinin karşılaştırması	29
3.3.3. İç başarısızlık maliyetlerinin karşılaştırması	30
3.3.4. Dış başarısızlık maliyetlerinin karşılaştırması.....	30
3.3.5. Fiziksel mallar ve hizmetler arasındaki farklar	30
4. OTEL İŞLETMELERİNİN KALİTE MALİYETLERİNİN YÖNETİMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	32
4.1. Araştırmanın Modeli	32
4.2. Evren ve Örneklem	32

4.3. Verilerin toplanması	33
5. BULGULAR VE YORUMLAR	35
5.1. Araştırma Hipotezleri	35
5.2. Verilerin Analizi	39
5.3. Bulgular	40
5.4. Hipotezlerin Değerlendirilmesi	59
6. SONUÇ	63
7. KAYNAKÇA	69
ÖZGEÇMİŞ	
EKLER	



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 5.1. Araştırmaya katılan otel işletmelerine ait betimsel veriler.....	36
Tablo 5.2. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin kalite ile ilgili betimsel verileri.....	37
Tablo 5.3. Çalışmada kullanılan ifadelerin toplam cronbach alpha güvenirlik katsayısı ...	39
Tablo 5.4. KMS'ye ilişkin ifadelere ait normallik testi sonuçları	39
Tablo 5.5. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin önleme maliyetlerine yönelik bulgular.	40
Tablo 5.6. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin değerlendirme maliyetlerine yönelik bulgular.....	41
Tablo 5.7. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin iç başarısızlık maliyetlerine yönelik bulgular.....	41
Tablo 5.8. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin dış başarısızlık maliyetlerine yönelik bulgular.....	42
Tablo 5.9. İşletme yöneticilerinin kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere ait katılımların frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma değerleri	42
Tablo 5.10. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin yıldız sayılarına göre karşılaştırılması	44
Tablo 5.11. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin personel sayılarına göre karşılaştırılması	46
Tablo 5.12. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin faaliyet sürelerine göre karşılaştırılması.....	48
Tablo 5.13. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin doluluk oranlarına göre karşılaştırılması	49
Tablo 5.14. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin kalite kontrol departmanına sahip olma durumları göre karşılaştırılması.....	52
Tablo 5.15. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin kalite maliyetleri sistemine sahip olma durumlarına göre karşılaştırılması	54
Tablo 5.16. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumuna göre karşılaştırılması.....	55
Tablo 5.17. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin çalışanlarına kalite eğitimi verme durumlarına göre karşılaştırılması	57
Tablo 5.18. Araştırma hipotezleri ve sonuçları.....	61

ÖZET

Günümüzde işletmelerin ürün verimliliklerini arttırması için kalite maliyetlerini hesaplayıp bu maliyetlerin giderilmesi için uygun çözümler bulması gereklidir. Dünya üzerinde gerçekleşen son değişimlerden dolayı işletmeler stratejilerinde ve uygulamalarında farklılaşmaya gitmektedir. Küreselleşmenin de etkisiyle rekabet şartları da değişmektedir. Bu nedenden dolayı ürün ve hizmetlerin üretimindeki kalite oranlarının da yükselmesi gerekmiştir. İşletmeler müşterilerin tercih ve beklentilerine yönelik ürün gruplarına doğru yönelmeye başlamıştır. Kalite maliyetleri, üretilen ya da sunulan ürün veya hizmetlerin piyasa ortamında başarılı olabilmeleri için önemli bir konudur. Kalite maliyetleri belirlenip ona göre çözüm bulunursa daha iyi sonuçlar elde edilebilir. Bu çalışmanın amacı kalite maliyet unsurlarının belirlenerek bu unsurların sektörler üzerindeki durumlarını tespit etmektir. Bu çalışmada PAF modeli diye de adlandırılan, Prevention-Appraisal-Failure (Önleme, Ölçme-Değerlendirme ve Başarısızlık)” yönteme göre kalite maliyetleri incelenmiş olup hizmet ve sanayi sektöründe kalite maliyetlerinin unsurları açıklanmıştır. Bu çalışma ile hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinin kalite maliyet sistemlerinin mevcut olup olmadığı ve yöneticilerinin kalite maliyet sistemi hakkında görüşleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma Doğu Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde kalite maliyet sistemleriyle ilgili içinde bulundukları durumun tespiti ve yöneticilerinin kalite maliyet sistemine yönelik düşüncelerin ortaya çıkarılmasına yönelik yapılmıştır. Bu amaç için bu otel işletmeleriyle anket çalışması yapılarak elde edilen verilerin SPSS 22 paket programıyla analizi yapılmıştır. Bu çalışma ile muhasebe bilimine hem literatür hem de bilimsel yönden katkı sağlanmaya çalışılmıştır

Anahtar kelimeler: Kalite, Kalite maliyet sistemi, hizmet, kalite maliyetleri

ABSTRACT

Comparison of Factors Affecting Quality Costs in Service and Industry Sector and A Study on Quality Cost Management of Hotel Businesses: The Case of Eastern Anatolia Region

Today, businesses need to calculate quality costs and find suitable solutions to eliminate these costs in order to increase product efficiency. Due to the recent changes in the world, businesses are going to differentiate in their strategies and practices. With the effect of globalization, the conditions of competition are also changing. For this reason, it was necessary to increase the quality ratios in the production of products and services. Businesses have started to turn towards product groups that meet the preferences and expectations of customers. Quality costs are an important issue for the products or services produced or offered to be successful in the market environment. Better results can be obtained if the quality costs are determined and a solution is found accordingly. The aim of this study is to determine the quality cost elements and to determine the status of these elements on the sectors. In this study, quality costs were examined according to the "Prevention-Appraisal-Failure" method, also called the PAF model, and the elements of quality costs in the service and industry sectors were explained. With this study, it has been tried to determine whether the hotel enterprises operating in the service sector have quality cost systems and the opinions of their managers about the quality cost system. The research was carried out to determine the situation of quality cost systems in 3, 4 and 5 star hotel businesses operating in the Eastern Anatolia Region and to reveal the thoughts of their managers about the quality cost system. For this purpose, the data obtained by conducting a survey with these hotel businesses was analyzed with the SPSS 22 package program. With this study, it has been tried to contribute to the science of accounting both from the literature and from the scientific point of view.

Keywords: Quality, quality cost system, service, quality costs

1. GİRİŞ

Bir ürün alıcısının ihtiyaçlarını karşılamıyorsa o ürün kaliteli değildir diyebiliriz. Kalitede ana unsur ürünün alıcının ihtiyaçlarını karşılayarak, alıcının üründen beklediği tatmini sağlamasıdır. Eğer alıcı üründen tatmin sağlamıyorsa bu ürün kişiyi mutlu etmeyecektir. Memnuniyetsizlik karşısında tüketici arayışlara girecektir. Arayışları sonucunda elde ettiği ürün tüketicinin mutluluk ve tatmin ihtiyacını gideriyorsa o zaman tüketici istediği sonuca ulaşır ve bu durum tüketici için kaliteli ürüne ulaşma ile sonuçlanmış olacaktır. Yani bulduğu ürün tüketici için kaliteli bir ürün olacaktır. O zaman kalitede esas olan tüketicinin kendisidir ve tüketicinin üründen beklentisidir. Eğer ürün tüketicinin ihtiyaçlarını karşılıyor ve bunun yanında tüketiciyi mutlu edip üründen memnuluk duymasını sağlıyorsa, bu ürün kalitelidir sonucu çıkar. Ancak aynı ürün bir başka tüketici için aynı mutluluğu veya tatmin olma duygusunu yaşatmıyorsa bu ürün o tüketici için kalitesizdir diyebiliriz.

Günümüzde hemen hemen tüm işletmeler müşteri odaklı faaliyet gösterdiklerinden işletmeler için müşteri memnuniyeti ve mutluluğu ön plana çıkmıştır. Müşterinin üründen istediği tatmini sağlaması ve mutlu olması için müşterinin istek ve talepleri dikkate alınmakta ve müşteri odaklı üretim yapılmaktadır. Bu aşamada tüm işletme personel ve departman ortak bir amaç etrafında birleşerek müşteri memnuniyeti ve mutluluğu için ürün üretmeye başlamıştır. Bu durum toplam kalite yönetimi anlayışını ortaya çıkarmıştır ve işletmenin faaliyet süreçlerini de değiştirmiştir. Örneğin eskiden tek tip üretilen ürünler artık müşteri odaklı hareket edilerek çok farklı şekillerde üretilmeye başlanmıştır. Üretim süreci ve üretimde kullanılan her bir unsorda buna göre değişmeye başlamıştır. Artık tüketiciler gelişen teknoloji sayesinde istediği ürünü kendisi şekillendirip oluşturabilmektedir. İşletmeye sadece o ürünü üretip alıcıya ulaştırması kalmıştır.

Kalitenin oluşmasında mutlaka işletmeye bir maliyet de oluşacaktır. Örneğin eğer üretmiş olduğunuz ürün tüketicinin ihtiyacını karşılamaz ve müşteri memnuniyetsiz ayrılırsa bu durum o müşterinin bu olumsuz durumu yaymasına sebep olacaktır. Ürün hakkında oluşan bu olumsuz durum işletme için gelir kaybına, itibar kaybına sebep olacaktır. Gelir kaybı aslında işletme için bir maliyettir. Kazanmanız gereken geliri elde edememek bir maliyettir.

Yapılan çalışmalar sonucunda işletmelerde kalitesizlikten dolayı oluşan maliyetler sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmaya göre; önleme maliyeti, ölçme değerlendirme maliyeti, iç başarısızlık maliyeti, dış başarısızlık maliyeti oluşturulmuştur.

Eser, üretim sürecinin sonunda iki farklı şekilde ortaya çıkmaktadır. Bunlar; somut, elle tutulabilen ve belli bir şekillendirme maliyeti ile hammadde maliyeti olan “mal” ile soyut özelliklere sahip gözle görülemeyen sadece bilgi, deneyim ve tecrübe ile üretilen “hizmet” olmaktadır. “Mal” ve “hizmet” üretimi sonucunda ortaya bir ürün çıkmaktadır. Yani ürün üretim sürecinin sonucu olmaktadır. O zaman kalite maliyetlerinin oluşan bu ürün farklılığına karşı duyarlılığı nasıl olacaktır sorusu sorulmaya başlanmıştır. İşte çalışmamız bu amaç etrafında hareket ederek kalite maliyetlerinin mal ve hizmet üreten sanayii sektörü ile hizmet sektöründeki farklılıklarını tespit etmek amacıyla hazırlanmıştır.

Çalışmamızın amacı mal ve hizmet üreten sanayi sektörü ile hizmet sektöründe kalite maliyetleri unsurlarının farklılıklarını belirlemek ve muhasebe sürecine etkilerini incelemektir. Bu amaçla çalışmamızda öncelikle kalite maliyetleri detaylı bir şekilde incelenecek, bu maliyetlerin sınıflandırılması yapılacak ve sınıflandırılan bu maliyetlerin hem sanayi hem de hizmet sektöründeki farklılıkları tespit edilecektir. Bunların sonucunda hizmet sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerinden olan otel hizmetlerinde kalite maliyetleri sisteminin mevcutluk durumları ve yöneticilerinin kms hakkında görüşlerinin tespiti yapılacaktır.

Birinci bölüme giriş bölümü olarak başlanmıştır. Burada çalışma ile ilgili genel bilgi verilmiştir. İkinci bölümde kalite kavramı açıklanarak kalite maliyet sisteminin unsurlarından bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde kalite maliyetleri unsurlarının sanayi ve hizmet sektörlerinde belirlenerek karşılaştırılmaları yapılmıştır. Dördüncü bölümde Doğu Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin kalite maliyet sistemleri hakkında çalışılma yapılmış olup bu konu hakkında bilgi verilmiştir. Beşinci bölümde elde edilen veriler incelenerek analizinden bahsedilmiştir. Bu verilerin elde edilmesi için otellerle görüşülerek anket yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışmanın sonucunda anket çalışması yapılan otellerin kalite maliyet sistemi hakkındaki durumları ve yöneticilerinin bu konu hakkındaki düşüncelerinin tespiti yapılacaktır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde kalite kavramından bahsedilerek kalite ile ilgili diğer kavramlar anlatılacaktır. Kalite maliyet unsurları belirlenecektir.

2.1. Kalite

Günümüzde işletmeler belirli bir pazar hakimiyeti sağlamak istiyorlarsa ürün ve hizmetlerini standartlaşmış kalite düzeylerinde üretmelidirler. Bu manada kalite kavramını tanımlamak gereklidir. Kalite kavramı birçok bakış açısıyla tanımlanmıştır. Kalite en basit anlatımla standartlara uyulmasıdır. Kalite kelimesi Latince nasıl oluştuğu anlamında kullanılan “qualis” sözcüğünden gelmektedir. Kalitenin farklı boyutları olmasında dolayı farklı farklı tanımları vardır.

Kalite alanında çalışma yapan bilim insanlarının kalite tanımlamaları şunlardır:

J.M. Juran’a göre kalite hedeflere ve kullanımlara uygun olmasıdır (Oakland, 2014).

P. Crosby’e göre kalite bir ürünün gerekliliklere uyum sağlamasıdır (Crosby, 1979)

G. Taguchi kaliteyi ürün müşteriye sevk edildikten sonra toplumda ortaya çıkardığı zarar olarak tanımlamıştır (Hamzaçebi & Kutay, 2001).

Kauru Ishikawa’ya göre kalitenin tanımı kalite kontrol gerçekleştirmek, en ekonomik, en elverişli ve tüketiciyi daima memnun eden kalitede malı geliştirmek, tasarlamak, üretimini gerçekleştirerek satış sonrasındaki hizmetleri yürütmektir”

Feigenbaum “Kullanılan ürün ve hizmetin müşterinin beklentisini karşılayacağı pazarlama, mühendislik, üretim ve bakımın kompozit ürün ve hizmet özellikleri toplamıdır” (Oakland, 2014).

Deming "Kalite, tüketicinin şu anki ve gelecekteki ihtiyaçlarına yönelik olmalıdır." (Oakland, 2014)

Amerikan Kalite Kontrol Derneği’ne göre kalite bir ürün veya hizmetin belirli olan ihtiyacı gerçekleştirme kapasitesini ortaya çıkaran özelliklerdir. (Yeşilbayır, 2007)

Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu “Bir ürün ya da hizmet faaliyetinin tüketici arzularına uygunluk seviyesidir” (Yükçü , 1999).

Japon Sanayi Standartları “Ürün ya da hizmeti en uygun şekilde gerçekleştiren ve tüketenlerin isteklerini cevaplayan bir üretim sistemidir” (Ünal ve Dean, 1991)

Kalite sözlüğü “Bir mal ya da hizmet faaliyetinin gerçekleşecek veya gerçekleşmesi öngörülen ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayalı faaliyetlerinin toplamıdır” (TSE Kalite Sözlüğü, 1991).

2.1.1. Kalite ile ilgili kavramlar

Kalite ile ilgili birçok farklı kavramın da tanımlanması gerekmektedir (TSE Kalite Sözlüğü, 1991).

Kalite El Kitabı: İşletmenin tüm kalite sistemlerini açıklayan ve kalite politikalarını belirtmeye yarayan yazılı belgedir. Bu belge yetki, sorumluluk, ilişki durumu ve sistem faaliyetlerini tanımlayan bilgileri içermektedir. Kalite Sistemi: Kalite yönetiminin uygulanması için gerekli olan organizasyonel yapı, sorumluluklar, prosedürler ve kaynaklara denir. Kalite Maliyeti: Yeterli kaliteye ulaşmak için yapılan faaliyetlerin maliyetleriyle yeterli olmayan kontrol uygulamaları sonucunda oluşan maliyetlerin toplamına kalite maliyeti denir. Kalite Planı: belirlenen mal, hizmet veya çalışmayla ilişkili özel kalite faaliyetleri, kaynak ve faaliyet sıralamasını gösteren bir belgedir. Kalite Sistem Denetimi: gerçekleştirilebilir kalite sistem elemanlarının yeterliliğinin ve gelişmişliğinin, açıklığının ve belirlenen şartlar yönünde etkin bir biçimde uygulanabilirliğinin irdelenmesi ve tarafsız olarak değerlendirilmesi yöntemiyle ispatı için uygulanan faaliyettir. Kalite Gözetimi: Kalite isteklerinin karşılaması için belirlenen kaynaklara göre prosedürlerin, tekniklerin, koşulların, mal ve hizmetlerin ve kayıt özelliklerinin sürekli gözlemlenerek gerçekliğinin ortaya çıkarılmasıdır (TSE Kalite Sözlüğü, 1991).

2.1.2. Kalitenin gelişimi

Kalite kavramı incelendiğinde ortaya çıkışı ilk çağlara dayanmaktadır (Yükçü, 1999). Hammurabi kanunları incelendiğinde 229. Maddesinin kalitenin önemiyle ilgili olduğu görülmektedir. 229. Madde şu şekildedir: “Eğer bir yapı uzmanı ev inşa eder ve inşa edilen ev gerekli dayanıklılığı sağlamayıp yıkılarak sahibinin ölmesine neden olursa, o inşaat uzmanının başı uçurulur.” Bu maddeden de anlaşılması itibarıyla inşa edilen evlerin kaliteli olması isteniyordu. Daha sonraları ise Fenikeli muayene elemanları uygunsuz ürün üretenlerin ellerini keserek uygunsuzlukların giderilmesini amaçlamaktaydı. Eski Mısırdaki taş blokların dikliğini ölçen görevliler vardı (Zehir, 2004).

13. yy. boyunca gelişme yürüten esnaf loncalarının eğitimcileri eğitim ve muayene işlerinde faaliyet yürütüyorlardı. Bu şekilde kalite de belli standartlaşma gerçekleştirebilmişti. 20. Yüzyılın başlarındayken ilk olarak Henry Ford'un kurmuş olduğu hareket eden montaj hattını kullanarak maliyeti az kalitesi fazla ürünler üretilmeye başlandı. Üretimin sonunda düşük kalitede olan ürünler ayrılıyordu. 1920 ve 1940 yılları arasındaki hızlı yaşanan endüstriyel gelişme karşısında bölümler arasındaki iletişim bozukluğu ve kusurlu üretim gerçekleştirmeye başlamıştı. George Edwards ve Walter Shewart adlı bilim insanları “Bell System” ve “Western Electric’de” “Muayene mühendisliği alanını kurarak kalitede kontrolü sağlamaya çalışmıştır. Aynı zamanda Walter Shewart “İstatistiksel kalite kontrol” kavramını ortaya attı. 2. Dünya Savaşıyla kalitenin gelişim durumu yükselmiştir (Halis, 2016).

Bu durumun sonunda “İstatistiksel Süreç Kontrolü ’nün” önemi artmış ve “Kalite Kontrol Mühendisliği” kavramı meydana gelmiştir. Amerikan Kalite Kontrol Derneği 1946 tarihinde faaliyete başlamıştır. 2. Dünya Savaşı’ndan çetin bir yenilgi alan Japonya’yı tekrar toparlamak için ABD’den W. E. Deming’i Japon Bilim İnsanları ve Mühendisleri Birliği konferansa davet etmişlerdir. Japonya’da 1951 tarihinden beri William Edwards Deming onuruna verilmeye başlanan kalite ödülü olan Deming ödülü kalite konusunda en iyi faaliyet yürütenlere verilmektedir. Japon bilim insanı olan Kaoru Ishikawa sürekli iyileştirmede kullanılan bazı yöntemleri geliştirdi (Ishikawa, 1997). Armand V. Feigenbaum 1951 de Toplam Kalite Kontrol isimli eserini çıkardı. A.V. Feigenbaum işletmelerin her kademesinde kalite denetimini yaygınlaştırmıştır (Bek, 2008). Bu döneme kadar olan kalite çalışmaları önlemeye değil düzeltmeye yönelik olarak gerçekleştiriliyordu. 1960 yılından sonra Amerika “Hizmet Sektöründe Kalite Güvencesi” faaliyetlerini kamu kurumlarında, bankalarda ve otellerde kullanmaya başladı. Avrupa ve Japonya 2. Dünya Savaşı’ndan sonra toparlanmaya çalışırken ABD pazardaki yükselişini sürdürüyordu. 1970’li yıllarda Japonya otomotiv ve beyaz eşya sektöründe Amerika’ya göre üstünlüğü ele geçirdi. Tüketiciler satın alma işlemlerinde bilinçlenerek kalite ve fiyata önem vermeye başladılar. Gerçekleşen bu durumların sonucunda Amerika şirketleri de kalite ye öncelik vermeye başladı. 1987 de Uluslararası Standartlar Örgütü “ISO 9000 kalite güvence serisi standartları’nı” oluşturarak kalite güvence sistemlerini tüm dünya üzerinde yaygınlaştırmıştır. (Merter, 2006)

Türkiye de TSE bu belgeleri tercüme ederek yayınlanmasını yapmıştır. Yaşanan bu gelişmelerin ardından toplam kalite yönetimi kavramı ortaya çıkmıştır (Doğan, 2000).

Kalite Geliştirme Programlarının Geçirdiği Aşamalar

Kalite geliştirme programlarının kişilere göre geçirdikleri aşamalar şöyledir. Tailor-Kalite Kontrol,

Deming-Proses Kontrol Kalitesi, Juran- Kalitenin Yönetimi,

Feigenbaum- Toplam Kalite Kontrolü, Ishikawa-Önleyici Kalite, Taguchi-Tasarım Kalitesi, Crosby-Kalite Maliyeti, Kearns-Rekabetin Gerektirdiği Kalite, Mazda-Yaratılan “Hayran Edici” Kalite”(Yükçü, 1999).

Kaliteye ulaşmada gerekli aşamaları açıklamak istersek aşamaları şu şekilde sıralandırabiliriz: piyasa araştırma, ürün geliştirme faaliyetleri, üretim mühendisliği, satınalma, üretim, denetim, pazarlama, servis.

Piyasa araştırması: üreticiler, müşteri çevresinin ya da tüketicikesiminin nasıl bir ürün ve hizmet isteği içerisinde oldukları hakkında bilgi sahibi olurlar. Ayrıca üreticiler, piyasa araştırması ile ürün ve hizmet üretimi için tüketicilerin satın alabilmeye uygun olabilecekleri fiyat ve istedikleri kalite düzeyini tespit etme imkânına kavuşurlar. Üstelik üreticiler piyasa araştırmasından yararlanarak rakip mallar için de bilgi sahibi olma fırsatına kavuşurlar. Ürün Geliştirme: ürün geliştirme faaliyetleri, piyasa araştırması neticesinde ulaşılan bilgiler temel alınarak yürütülür. Piyasa araştırmasıyla ulaşılan bilgilerin üretilen ürüne iletilmesinden mesul olan kişiler, ürün geliştirme ve tasarım faaliyetlerini yürüten kimselerdir. Mal geliştirme ve tasarım elamanı ile diğer bölümlerdeki yani kalite kontrol, üretim, servis vb. bölümlerdeki görevliler aralarında bir ilişki ve iletişim içinde olmaları gereklidir. Üretim Mühendisliği: mamulün üretimine başlamadan önce, planlama ve hazırlık faaliyetlerinin yapılması gereklidir. Bu çalışma üretim biçimi ve parametrelerinin tespiti, makina ve araçların tedarik edilmesi, elamanların seçilmesi ve eğitilmesini içermektedir. Mamul üretimine başlamadan önce üretim tekniği, değişkenlerin belirlenmesi, makine ve aletlerin alınması ve elemanların seçimi ve eğitilmesini içeren bir planlama ve hazırlık faaliyeti yapılmalıdır (Turan, 2002). Üretim: üretim aşamasında istenilen kalitede mamulün, tasarımına yönelik ve sistemli bir biçimde üretiminin tamamlanmasına yönelik faaliyetlerdir. Üretim işlemi, tasarlanan zamanda ve istenen miktar ile verilen özelliklere uygun kaliteye göre ürünün üretilmesini sağlamalıdır. Denetim: denetim aşaması üretilmesi istenilen ürünün istenilen biçimde üretilip üretilmediğinin incelendiği bölümdür. Pazarlama: pazarlama aşamasında üretimi yapılmış ürünün niteliklerinin, özelliklerinin tüketiciciye tanıtılmasına yönelik faaliyetler gerçekleştirilir. Servis: bu kısım ürün üretilip müşteriye sunulmasından sonra müşterilerin

ürünün kullanımı için gerekli olan hizmetin müşteriye sağlanmasıdır (Turan, 2002), (Şimşek, 1998).

2.2. Toplam Kalite Yönetimi

2. Dünya savaşından sonra klasik yönetim anlayışına alternatif olarak ortaya çıkmıştır. Ortaya çıkmasında klasik yönetim anlayışının bireyi göz ardı etmesinin de önemli bir rolü vardır. Çalışanlarına güvenen ve bir ekip çalışmasını savunan yönetim modelidir. Miyauchi'ye göre bir işletmenin içinde kaliteyi temel alan tüm çalışanların katılımını isteyen müşteri memnuniyeti amacıyla topluma fayda sağlayan bir yönetim sistemidir. Toplam Kalite Yönetimi kavramına kelime baktığımızda ise toplam kelimesi üretilen tüm ürünleri, çalışanlarının tümünün katılımını, müşterilerin tümünü, yürütülen işlerin tüm yönlerini kapsar.

Kalite kelimesi müşterilerin bugünkü ihtiyaçlarını karşılayıp gelecekteki ihtiyaçlarını karşılayacak hizmet sunmaktır. Yönetim kelimesi yönetim personeline lider olması anlamındadır (Yükçü, 1999).

Toplam kalite yönetiminin ilkeleri olarak şunlar sıralanabilir: Müşteri odaklılık, çalışanların katılımı, liderlik, sürekli iyileştirme, karşılıklı haz (kazan/kazan prensibi), Karar vermede gerçekçi yaklaşım, yönetimde sistem yaklaşımı, süreç yönetimi (Gencel, 2001).

Toplam Kalite Yönetiminin Klasik Yönetim Anlayışına Göre Farklılıkları olarak şunlar belirtilebilir. Kalite önlemeye dayalıdır. Tüketicilerin beklentilerini karşılamaya öncelik verilir. Motivasyon anlayışı çalışmanın değerlendirilmesine dayalıdır. Hedeflere yönelik üretim faaliyeti. Kalitenin artmasıyla birlikte maliyetlerin azalması. Kalitenin geliştirilmesini sağlayan uygulamaların benimsenmesi.

Personelin fikirlerinin alınması. Kantitatif ve istatistiki analizlerin yapılması. Hata payının sıfırlanmasının hedeflenmesi. Ortaya çıkabilecek sorunlara karşı önceden önlem alınması (Kendirli ve Çağiran, 2002).

2.2.1. Toplam kalite yönetiminin popüler bakış açıları

Bu bakış açılarını Kit-Fai Pun(2001) 3 şekilde sınıflandırmıştır.

Deming 'in 14 İlkesi şunlardır:

Amaçların sabitliği, felsefenin benimsenmesi, toplu denetime güvenmeyin, Organizasyonu fiyat etiketleri ile değerlendirmeyi bırakın, sürekli iyileştirme, eğitim, liderlik, korkuyu kovun, çalışanlar arasındaki engelleri yıkın, sloganları ve önerileri ortadan kaldırın, kotaları ortadan kaldırın, işçilik gururunu önleyen engelleri kaldırın. Kaliteli bir eğitim ve kendini geliştirme programı oluşturun, şirketteki herkesi, dönüşümü gerçekleştirmek için çalışmaya bırakın (Pun, 2001).

Juran'ın 3 İlkesi diye belirtilen ilkeler şunlardır:

Kalite planlama, kalite kontrol, kalite geliştirme (Pun, 2001).

Crosby'nin 14 kalite adımı ise sırasıyla şöyledir:

Yönetim taahhüdü, kalite geliştirme ekipleri, kalite ölçümü, kalite değerlendirme maliyeti, Kalite farkındalığı, düzeltici eylem, Sıfır hata komitesi, süpervizör eğitimi, sıfır hata günü, hedef belirleme, hata nedenlerini giderme, tanıma, kalite konseyleri, tekrar tekrar çalışma. (Pun, 2001).

2.3. Kalite Güvence Sistemi

Tüketicilerin isteyebilecekleri kalitede olan ürünlerin ve hizmetlerin tedarik edilmesi için bir üretim sisteminde kalitenin tasarımı, planlanması, hedeflere yönlendirilmesi, kontrol edilip incelenmesini içeren faaliyetlerin bütünüdür. Kalite güvence sistemi teknik ve yönetsel faaliyetler olarak 2'ye ayrılır. Askeri alanlarda üretilen ürünlerden düşük kaliteli ya da kalitesiz olan ürünlerin kullanımı zorluklara yol açabileceğinden kalite güvence sistemi konusunda ilk ihtiyaçlar bu alanda ortaya çıkmıştır. İkinci Dünya Savaşı sonrasında üretilen ürünlerde belirli bir düzeyde standartlaşmaya gidilmiştir.

Bu düşüncüyü gerçekleştirmek için 1968 yılında NATO üyesi ülkeler arasında askeri alanda belirli bir standartlaşmayı öngören AQAP (Allied Quality Assurance Publications-Müttefik Kalite Güvence Yayınları) belgesi yayımlanmıştır (Yükçü, 2014).

Kalite güvence sisteminin yararlarından şöyle söz edilebilir: Mal ve hizmetlerin kalite seviyeleri gelişir. Hatalı ürünler azalır. Maliyetler düşer. Verimlilik yükselir. Pazar payı artar.

Farklı yöntemler geliştirilir. Muhasebe faaliyeti ve bütçeleme daha verimli yürütülür. Üretimde tasarruf sağlanır. Rapor ve veriler daha sağlıklı şekilde düzenlenir.

2.4. Kalite Maliyetleri Kavramı

Öncelikle maliyet kavramının tanımını yapılması gereklidir. Bir amaca ulaşmak amacıyla katlanması gereken fedakarlıkların parasal açıdan ölçümü yapılan değere maliyet denir. Maliyet yapılmış olan veya yapılacak olan işlemlerden dolayı ortaya çıkar.

İşletmelerde üretilen ürün ve hizmetlerin herhangi bir nedenden dolayı oluşan maliyete kalite maliyeti denilebilir (Yükçü, 2014). İşletmelerin yürütmüş oldukları kalite maliyetleri çalışmalarıyla bazı faydalar sağlanır.

K. Ishikawa'ya (1984) göre sağlanan faydalar şunlardır. Üretilen ürünlerin güvenilirliği artar. Ürünlerin kalite seviyeleri yükselir. Ürünlerin zamanında üretilmesi sağlanarak zamandan tasarruf edilir. İşletmelerin pazar payları genişler. Üretim de yeni metotlar kullanılır. İşletmenin bölümleri arasındaki ilişkiler ilerler. Üretim daha verimli bir hale gelir. İşgücü üretim de daha etkin kullanılır. Düzenlenen veri ve raporların hata oranlarında düşüş gerçekleşir. Malzemeler daha tasarruflu kullanılır (Diken, 1998).

Kalite maliyetlerinin sınıflandırılmasında esas alınan model İngiliz Standartlar Enstitüsü'nün (British Standards Institute) BS 6143 standartlarında esas aldığı A.V. Feigenbaum 'un hazırlamış olduğu kısaca PAF modeli diye de adlandırılan, Prevention – Appraisal – Failure (Önleme, Ölçme- Değerlendirme ve Başarısızlık) kelimelerinin baş harflerinden oluşan sınıflandırmadır (BSI, 1990).

Kalite maliyetleri bu sınıflandırmaya göre önleme maliyetleri, ölçme değerlendirme maliyetleri iç başarısızlık maliyetleri ve dış başarısızlık maliyetlerinden oluşmaktadır. Shah ve Mandal ölçme-değerlendirme maliyetleri ile önleme maliyetlerini uygunluk maliyeti olarak, başarısızlık maliyetlerini ise uygunsuzluk maliyetleri olarak tanımlamıştır (Shah & Mandal, 1999).

Kalite maliyetlerinin sınıflandırması şu şekilde yapılabilir:

Birinci sıradaki önleme maliyetleridir. Önleme maliyetleri hata ve uygunsuzluk ortaya ilk sefer çıkmasından önce oluşan maliyetlerdir (Chen & Weng, 2002). Bu şekilde

değerlendirme ve başarısızlık maliyetlerini düşürmeyi amaçlarlar. Önleme maliyetleri üretimin öncesi ve sonrasında oluşur. Uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırma daha az maliyetlidir. Önleme maliyetinin asıl amacı üretimdeki kalitesizlikleri gidermek ve üretimden sonra gerçekleşebilecek hataları önlemektir. (BSI, 1990). Önleme maliyetlerinin türleri şunlardır: Kalite Planlama, kalite ölçümünün ve test ekipmanlarının tasarımı ve geliştirilmesi, kalite ölçüm ve test aletlerinin kalibrasyonu ve bakımı, kaliteyi ölçmede kullanılan üretim aletlerinin kalibrasyonu ve bakımı, tedarikçi güvencesi, kalite denetimi, kalite verilerinin raporlanması ve analiz edilmesi, kalite geliştirme programları, kalitenin gözden geçirilmesi ve tasarımın tasdiklenmesi (BSI, 1990).

Bu unsurların tanımlamaları şu şekilde yapılabilir:

Kalite planlama:

Kalite sistemlerini planlaması, ürün tasarımı ve müşteri kalite gereksinimlerini gerekli ürün kalitesine ulaşılmasını sağlayacak ölçülere dönüştürme maliyetidir. Toplu olarak genel kalite planını, denetim planını, güvenilirlik planını ve diğer özel planları uygun şekilde oluşturan geniş faaliyetler dizisini içerir. Ayrıca, bu planları ilgili herkese iletmek için gereken kılavuzların ve prosedürlerin hazırlanması ve incelenmesini de içermektedir.

Kalite ölçümünün ve test aletlerinin tasarımı ve geliştirilmesi:

Tüm gerekli inceleme, test etme veya tasarım maliyetleri, geliştirme ve belgeleme maliyetleri dahildir. Ancak ekipmanın sermaye maliyetlerini içermemektedir.

Kalite ölçüm ve test aletlerinin kalibrasyonu ve bakımı:

Şablonların, aparatların, demirbaşların ve benzer öğelerin kalibrasyon ve bakım maliyetleri ile ilgilidir.

Kaliteyi ölçmede kullanılan üretim aletlerinin kalibrasyonu ve bakımı:

Kalıpların, aparatların, demirbaşların ve benzer ölçüm ve değerlendirme cihazlarının kalibrasyon ve bakım maliyetlerini içermektedir ancak ürünü üretmek için kullanılan ekipmanın maliyeti dahil edilmemelidir.

Tedarikçi güvencesi:

Gerekli ürün kalitesini karşılayabilmelerini ve sürdürebilmelerini sağlamak için tedarikçilerin ilk değerlendirilmesi, denetim ve gözetim maliyetlerini içerir.

Kalite eğitimi:

Kalite eğitim programlarına katılma, geliştirme, uygulama, işletme ve sürdürme ile ilgili maliyetleri içerir.

Kalite denetimi:

Tüm kalite kontrol sisteminin veya bir kuruluş tarafından kullanılan sistemin belirli unsurlarının değerlendirilmesi maliyetleridir.

Kalite verilerinin raporlanması ve analiz edilmesi:

Gelecekteki arızaları önlemek amacıyla verilerin analizi ve işlenmesi ile ilgili maliyetlerdir.

Kalite geliştirme programları:

Yeni performans seviyelerini hedefleyen programları yapılandırma ve yürütme maliyetini içerir, ör; kusur önleme programları, kaliteli motivasyon programları.

Kalitenin gözden geçirilmesi ve dizaynının onaylanması:

Gerekli yapısal tasarım kalitesini sağlamak için ürünün tasarım ve geliştirme aşamasında kalite organizasyonu izleme faaliyetleridir. Güvenilirliği ve sürdürülebilirliği göstermek için tasarım onay testleri ve diğer testler dahil olmak üzere ürün geliştirme test programının maliyetlerini içerir. (Chen & Weng, 2002).

İkinci sıradaki ölçme değerlendirme maliyetleridir. Bu maliyetler kalitenin değerlendirilmesiyle ilgilidir. Kalitenin uygunluğunun tespit edilmesi için yapılan test, muayene gibi maliyetlerden oluşur (Şimşek ve Karakaya, 2016). Üretimin ilerleyen aşamalarında ek maliyetlerin oluşmaması için bu bölümde ortaya çıkan hataların çözülmesi önemlidir. Önleme maliyeti problemin başta oluşmasını engellerken ölçme ve değerlendirme maliyeti gerçekleşen problemin tekrar oluşmasını engellemeye yöneliktir.

Ölçme ve değerlendirme maliyetinin türleri şunlardır: Üretim öncesi onaylama, alış kontrolü, kontrol ve test etme, laboratuvar kabul testleri, kontrol ve test ekipmanları, test ve kontrol sonuçlarının analizi ve raporlanması, kontrol ve test Süresince tüketilen madde ve malzemeler, saha performans testleri, onay ve doğrulama, stok değerlendirme, veri saklama.

Bu unsurların tanımlamaları şu şekilde yapılabilir (BSI, 1990).

Üretim öncesi onaylama:

Tasarımın kalite gerekliliklerine uygunluğunu doğrulamak amacıyla üretimin öncesi test etme ve ölçme ile ilgili maliyetleri içerir.

Alış kontrolü:

Gelen parçaların, bileşenlerin ve malzemelerin incelenmesi ve test edilmesi maliyetlerini içermektedir. Ayrıca, tedarikçinin tesislerinde alıcının personeli tarafından yapılan denetim maliyetleri de dahildir.

Kontrol ve test etme:

Üretim sürecinde ve kontrol sürecinde bitmiş ürünün ve ambalajının kalitesini belirlemek için inceleme ve test etme maliyetleridir. Maliyetlere ürün kalite denetimleri, üretim operatörleri tarafından kontroller ve işlev için denetim ve büro desteği dahildir.

Laboratuvar kabul testleri:

Nihai ürünün bir parçası haline gelen veya üretim işlemleri sırasında tüketilen satın alınan malzemelerin (ham, yarı mamul veya bitmiş) kalitesini değerlendirmek için yapılan testlerle ilgili maliyetlerdir.

Kontrol ve test ekipmanları:

Ekipman ve ilgili tesislerin amortisman maliyetleri, bakım ve kalibrasyonu kurma ve sağlama maliyetlerini içerir.

Test ve kontrol sonuçlarının analizi ve raporlanması:

Kalite gerekliliklerinin karşılanıp karşılanmadığını belirlemek için yapılan maliyetlerdir.

Kontrol ve test süresince tüketilen madde ve malzemeler:

Yıkıcı testler sırasında tüketilen veya yok edilen malzemelerin maliyetlerini içerir.

Saha performans testleri:

Müşterinin kabul etmesi için ürünün piyasaya sürülmeden önce kullanıcı ortamında yapılan testlerle ilgili maliyetlerdir.

Onay ve doğrulama:

Yetkililer tarafından zorunlu onaylama veya doğrulamalar ile ilgili maliyetlerdir.

Stok değerlendirme:

Sınırlı raf ömrüne sahip olabilecek ürün ve yedek parça stoklarının incelenmesi ve test edilmesi ile ilgili maliyetlerdir.

Veri saklama:

Kalite kontrol sonuçlarının, onay ve referans standartlarının saklanması maliyetleridir.

Üçüncü sırada başarısızlık maliyetleri vardır. İç başarısızlık ve dış başarısızlık maliyetleri olarak ikiye ayrılır.

İç başarısızlık maliyetlerinin tanımı şöyle açıklanabilir. Üretilen ürünler müşteriye ulaşmadan önceki ortaya çıkan hatalardan kaynaklı maliyetlerdir. Ürünlerin tasarımı sırasında oluşur. Fargher ve Morsa (1998) iç başarısızlık maliyetini kötü ürünü iyi ürüne dönüştürme maliyetidir diye tanımlamıştır (Demircioğlu ve Küçüksavaş, 2009).

İç başarısızlık maliyetlerinin unsurları şunlardır: Yenisi ile değiştirme, yeniden işleme ve onarma, hurda, sorun giderme veya başarısızlık analizi, yeniden kontrol ve test etme, taşeron başarısızlığı, izin ve imtiyazların değiştirilmesi, hatalı ürünün düşük fiyattan satılması, aksaklık süresi, zaman kayıpları, başarısızlık analizi. Bu unsurların tanımlamaları şu şekilde yapılabilir (BSI, 1990).

Yenisi ile Değiştirme, Yeniden İşleme ve Onarma:

Ürünlerin kusurlarının kullanıma uygun hale getirmek için değiştirme veya düzeltme maliyetleridir.

Hurda:

Kalite gereksinimlerine uymayan ve ekonomik olarak yeniden işlenemeyen malzemeler, parçalar ve bileşenlerin maliyetleridir. Hurdaya çıkarılan öğelerin işçilik ve diğer genel giderlerinin maliyetleri de dahildir.

Sorun giderme veya başarısızlık analizi:

Uygun olmayan ürünlerin kullanılabilir olup olmadığına ve nihai kullanımlarına karar verilmesine yönelik nedenleri belirlemek için uygun olmayan malzemelerin, bileşenlerin veya ürünlerin analizinde ortaya çıkan maliyetlerdir.

Yeniden kontrol ve test etme:

Daha önceden başarısız olan malzeme için daha sonra yeniden yapılan çalışma maliyetleridir.

Taşeron başarısızlığı:

Satın alınan malzemenin kalite gereksinimlerini karşılamaması ve oluşan maaş masrafları nedeniyle oluşan maliyetlerdir.

İzin ve imtiyazların değiştirilmesi:

Ürünlerin, tasarımların ve özelliklerin gözden geçirilmesi için harcanan zamanın maliyetidir.

Hatalı ürünün düşük fiyattan satılması:

Kalitedeki uyumsuzluk nedeniyle normal satış fiyatı ile indirimli fiyat arasındaki satış fiyatı farkından kaynaklanan kayıpların maliyetleridir.

Aksaklık süresi:

Ürün kusurlarından ve kesintiye uğramış üretim programlarından kaynaklanan personel ve atıl tesislerin maliyetidir.

Dış başarısızlık maliyetlerinin tanımı ise şu şekildedir. Müşteriye ulaştırılan ürünlerin kusurlarından kaynaklanan maliyetlerdir. Bazı maliyetler gizli maliyetler olarak tanımlanmıştır. Bu maliyetlere örnek olarak Satış kaybı, firmaların imaj kaybı, ürünün piyasaya geç çıkmasından kaynaklanan maliyetler, müşteri iyi niyetinin kaybedilmesi, müşteri bağımlılığının azalması verilebilir. Bu maliyetlerin ölçülmesi zordur (Yumuk, Oğuzhan, 2005).

Dış başarısızlık maliyetlerinin unsurları ise aşağıdaki şekilde belirtilebilir. Garanti yükümlülükleri, ürün yükümlülükleri, geri çağırma maliyeti, imtiyazlar, reddedilen ve iade edilen ürünler, şikâyetler, satış kaybı.

Bu unsurların tanımlamaları şu şekilde yapılabilir (BSI, 1990).

Garanti yükümlülükleri:

Alıcı tarafından kusurlu olduğu tespit edilen ve garanti koşulları kapsamında tedarikçinin sorumluluğu olarak kabul edilen öğeleri onarma veya değiştirme için yapılan maliyetlerdir.

Ürün yükümlülükleri:

Sorumluluk talebi sonucu oluşan maliyetler ve sorumluluk davası hasarlarını en aza indirmek için ödenen sigorta primlerinin maliyetidir

Geri çağırma maliyeti:

Arızalı veya şüpheli ürünün pazardan geri çağırılmasıyla ilgili maliyetlerdir. Ürünün geri çağırılması için hazırlanan planların da maliyeti dahil edilmelidir.

İmtiyazlar:

Uygun olmayan ürünlerin alıcı tarafından kabul edilmesi nedeniyle alıcılara yapılan indirimlerin maliyetleridir.

Reddedilen ve iade edilen ürünler:

İade edilen arızalı ürünleri onarma, değiştirmek gibi durumların maliyetleridir. Taşıma ücretleri de dahil edilmektedir. Alıcının iyi niyetinin ve güveninin kaybı da bu maliyetlerle ilişkilendirilir.

Şikâyetler:

Şikâyetlerin araştırılması ve kusurlu ürünlere veya kurulumla yüklenilen tazminatların maliyetleridir.

Satış kaybı:

Kalitesizliğin bir sonucu olarak mevcut pazarların durması nedeniyle gerçekleşen satış kayıplarının ortaya çıkardığı maliyetlerdir.

2.5. Kalite Maliyetlerinin Analizi

Kalite maliyetleri sistemlerinin oluşturulmasının ardından kalite maliyet verilerinin elde edilmesi ve teşhis edilmesi gerekmektedir. Bu teşhis sayesinde meydana gelen bulgular doğrultusunda işletmenin performansını ve kâr marjını arttıracak gerekli kararların alınması sağlanacaktır.

Burada 2 farklı yöntemden bahsedilecektir.

Bunlardan birincisi trend analizidir. Kalite maliyetlerinin teşhisine yönelik olarak kullanılan trend analizi, temel olarak mevcut maliyet düzeyleri ile geçmiş maliyet düzeylerinin kıyaslanmasıdır. Maliyetler karar verilmeden veya programlar planlanmadan en az bir yıl önceden toplanması gerekir. Her maliyet sınıfına ait değerler toplanarak aylar ve maliyetler şeklinde çizilebileceği gibi, maliyetlerin ölçüm temellerine oranları da yine benzer şekilde çizilebilir. Kalite maliyetlerinin açıklanması ve teşhis edilmesi satışların bir oranı şeklinde ifade edilir (Yükçü, 1999).

İkinci yöntem ise oran (rasyo) analizidir. Rasyo analizi, anlamlı ilişkiler içinde olan maliyet bilgilerinin birbirlerine oranlanmasını açıklamaktadır. İşletmenin bölümleri arasında kalite maliyet performansına ait kalite maliyetlerinin toplanması ve bölümler arasında karşılaştırma yapabilmek için uygun bir ortak parçanın bulunmasıdır (Yükçü, 2014).

Oran analizini hesaplama yöntemleri şunlardır.

Direkt işçiliğe göre:

Farklı kalite maliyetlerinin direkt işçiliğe oranlanması yöntemiyle analizidir.

Üretim maliyetine göre:

Kalite maliyet unsurları üretim maliyetine oranlanarak analiz edilebilir.

Birim esasına göre:

Farklı kalite maliyetleri üretilen mamul miktarı ile oranlanır.

Satışlara göre:

Kalite maliyet kalemlerinin satış tutarlarına oranlanarak analiz edilmesidir.

2.6. BS 6143 Standartı

Kalite maliyeti hakkında yukarıda yapılan açıklamalardan sonra, İngiliz Standartları Enstitüsü tarafından yayınlanan 6143 nolu standarttan söz etmek gerekecektir. Bu standart iki bölüm halinde hazırlanmış olup, daha önce aynı sayı ile 1981 yılında yayınlanan “Kalite Maliyetlerini Belirleme ve Kullanma Kılavuzu” yeniden düzenlenerek 1990 yılında yayınlanmıştır (BSI, 1990). “Kalite Ekonomisi İçin Kılavuz” adını taşıyan BS 6143 Standardı kalitenin nasıl muhasebeleştirilmesi gerektiği noktasında bilgi vermektedir. Standartta kalite maliyetlerine ilişkin tanımlamalar, hesaplar, maliyetler ayrı ayrı belirtilerek bu kavramların işleyişine ilişkin bilgi vermektedir. Bu işleyişi anlatırken kalite yönetimi ve muhasebe fonksiyonunu birbirinden ayırarak yapmaktadır. Kalite maliyetlerinin muhasebe hesap kayıtları içerisindeki sınıflandırılmasını göstermektedir (Yükçü, 2014).

3. HİZMET VE SANAYİ SEKTÖRLERİNDE KALİTE MALİYETLERİ

Bu bölümde sanayi ve hizmet sektörlerinin tanımlamaları ve özelliklerinden bahsedilecektir. Bu sektörlerdeki kalite maliyet unsurları belirlenecek ve bu unsurların karşılaştırmaları yapılacaktır.

3.1. Hizmet Sektörü

Bireylerin isteklerinin sürekli farklılık göstermesinden dolayı hizmet kavramının farklı şekillerde tanımlanması ortaya çıkmıştır. Hizmet sektörünün tanımı şu şekilde yapılabilir: Hizmet, maddi bir nitelikte olmayan, alım ve satımı mümkün olan, belirlenmiş bir fiyatı olan ve yarar sağlayan soyut bir ekonomik faaliyet türüdür. Hizmet üretmek ve pazarlamak için faaliyette bulunan işletmelere hizmet işletmeleri adı verilir. (Zengin ve Erdal, 2000). Hizmet insan gereksinimlerinin fiziki bir araç olsun veya olmasın karşılıklı bir etkileşim içinde giderilmesini sağlayan faaliyetler olarak bir başka tanımlama yapılabilir (Diken, 1998). Roma Antlaşması'nın 60. Maddesine göre ise hizmet doğası gereği bir ücret karşılığında gerçekleştirilen ve ürünlerin, kapital ve bireylerin özgür dolaşımı içeriğinin dışında kalan faaliyetler olarak tanımlanmıştır (Tontus, 2019). Hizmet mal imalı haricinde olan üretimi anında tüketimi yapılan soyut çıktıları olan bir üründür (Bayat ve ark., 2015). Hizmetin satın alınması bir mülkiyetin devri şeklinde değil kullanım hakkı veya tüketim faaliyeti şeklindedir (Üner, 1994). Hizmet hizmeti sunan ile sunulan hizmetten faydalanan arasında gerçekleşen etkileşim sonucu üretilir (Aslan, 1998).

3.1.1. Hizmet tanımlamaları

Hizmet tanımlarına ilişkin birkaç düşünürün görüşleri bulunmaktadır.

Fizyokratlar: “*Tarımsal faaliyet haricindeki etkinlikler*”

Adam Smith: “*Somut bir ürünle neticelendirilmeyen tüm etkinlikler*”

J. Baptista Say: “*Ürünlere yarar sağlayan tüm üretim dışı etkinlikler*”

Alfred Marshall: “*Üretildiği anda varlık bulan ürünler*”

Batı Ülkeleri: “*Bir malın biçiminde farklılığa neden olmayan hizmetler*”

Modern Tanım: “*Bir malın şeklinde farklılığa yol açmayan tüm etkinlikler*”(Öztürk, 1998)

Hizmetlerin özellikleri birbirinden farklı olduğundan dolayı tanımlamaları da farklılık göstermektedir. Fizyokratlar tarımı önemseydiğinden dolayı hizmet tanımlı yaparken tarımı tanım dışında bırakmışlardır. Hizmetin soyut olmasından dolayı A.SMITH somut olmayan şekilde tanımlamıştır. Hizmetler üretiminden önce görülmediğinden A.MARSHALL üretim anından bahsederek tanım yapmıştır. Hizmetler bir üretim olmadığı ve şekil değışikliğı yaratmadığından Batı ülkeleri malın şeklini değıştirmedeğinden bahsetmiştir.

3.1.2. Hizmetin özellikleri

Hizmetlerin özelliklerine bakıldığında şu şekilde açıklayabiliriz. Hizmet soyuttur, hizmetler heterojendir. hizmet stoklaması yapılamaz (Öncü ve ark., (2010). Hizmet süreci müşterilerin süreçlerini desteklemeyi amaçlayan bütünsel bir süreçtir. Hizmetlerde hizmetin değeri müşterilerin kaynakları kullanması sırasında zamanla gelişir ve ortaya çıkar (Öztürk ve Seyhan, (2005). Firmalar müşterileri ile doğrudan etkileşim içinde olurlar. Firma, müşterileri ile bir değeri yaratabilir.

Hizmette mülkiyet transferi yapılamaz (Gronroos, 2015). Hizmetlerde zamansal olarak bir boyut vardır. Hizmetin başlama ve bitiş süreleri bellidir. Hizmetin kalitesi maliyetiyle ölçülür (Zengin ve Erdal, 2000).

3.1.3. Hizmet sektöründe sınıflandırma

Hizmet kavramının tanımlarken oluşan farklılıklar sınıflandırması yapılırken de ortaya çıkmaktadır. Bu durumun nedeni ise arz ve talep ilişkisine bağılı olarak isteklerinin farklılık göstermesidir (Midilli, 2011).

2009 hizmet sektörü raporuna göre yapılan sınıflandırmaya göre hizmet sektöründe sınıflandırma şu şekildedir: mesleki faaliyetler, sağıık faaliyetleri, hukuk faaliyetleri, turizm hizmetleri, diğeri meslekler (yönetici ve diğeri kalifiyeli elaman haricinde serbest bölgelerde çalışan personel, kıyı ticareti ve ilişkili faaliyetlerde bulunan personel, gazetelerin direktörleri), posta ve kurye faaliyetleri, telekomünikasyon faaliyetleri, görsel-işitsel faaliyetler, inşaat faaliyetleri, dağıtım faaliyetleri, çevre faaliyetleri, sigorta faaliyetleri, bankacılık işlemleri, turizm faaliyetleri, ulaştırma faaliyetleri (Taşkesenlioğlu, 2010).

Lovelock hizmet sınıflandırmasını hizmetlerin dokunulur-dokunulmaz olduğuna göre ve alıcının onu kendisine veya eşyalarına yönelik idrak etmesine göre sınıflandırmıştır (Midilli, 2011).

Pride ve Ferrell'in (1987) hizmetleri 5 ana başlığa bu 5 başlığa da kendi içinde alt sınıflara ayırmıştır. Bu sınıflandırmalar şu şekilde açıklanabilir. Bu 5 ana başlık ise şunlardır: pazarın çeşidine göre hizmetler, işgücü yoğunluğu bakımından hizmetler, tüketicilerle iletişimin seviyesi açısından hizmetler, hizmet verenin kabiliyeti açısından hizmetler, hizmet verenin amacı bakımından hizmetler. Sırasıyla 5 ana başlığın alt başlıkları ise şu şekilde açıklayabiliriz. Pazarın çeşidi bakımından hizmetler tüketici tarafı hizmetler ve üretici tarafı hizmetlerdir. Sermaye yoğunluğu bakımından hizmetler işgücü fazla hizmetler ve sermaye fazla hizmetlerdir. Tüketicilerle etkileşim seviyesi bakımından hizmetler tüketicilerle direkt etkileşimde olan hizmetler ve insanlarla doğrudan etkileşimde bulunmayan hizmetlerdir. Hizmet yürütenin kapasitesi bakımından hizmetler ustalık isteyen hizmetler ve profesyonelliğe gerek olmayan hizmetlerdir. Hizmet gösterenin amacı bakımından hizmetler kar istekli faaliyetler ve kar amaçsız faaliyetler olarak açıklanabilirler (Bıçkı, 2016).

Ayrıca bazı yazarlar tarafından yapılmış olan farklı hizmet sınıflandırmaları da vardır. Bunlar Judd, Zeithmel (1974) Shostack, Hill, Thomas, Chase, Kotler, Lovelock, Schmenner, Vandermerwe, Chadwick tarafından yapılan sınıflandırmalardır (Lovelock, 1983), (Gronroos, 1990).

Judd (1964) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre hizmetler kiralanan mal hizmetleri (belirli bir süre için bir mala sahip olma ve onu kullanma hakkı). Sahip olunan malların hizmetleri (müşterinin sahip olduğu malların özel onarım iyileştirmesi). Mal dışı hizmetler (kişisel, deneyim veya “deneyime sahip olma”) olarak ayrılmıştır.

Zeithmel (1974) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre hizmet faaliyetleri satıcı türüne göre hizmet faaliyetleri. Alıcının türüne göre hizmet faaliyetleri, ürünün özelliklerine yönelik hizmetler, satın alma türüne yönelik hizmet faaliyetleri, düzenleme derecelerine göre hizmet faaliyetleri olarak ayrılmıştır.

Shostack (1977)) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre hizmetler her bir ürün paketinde yer alan fiziksel malların ve maddi olmayan faaliyetlerin oranlarına göre hizmetler olarak ayrılmıştır.

Hill (1977) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre hizmetler kişileri ilgilendiren hizmetler ve malları ilgilendiren hizmetler, etkinliğin kalıcı ve kalıcı olmayan etkilerine

göre hizmetler, etkilerin geri döndürülebilirliği ve geri döndürülemezliğine göre hizmetler, fiziki ve zihine yönelik etkilerine ilişkin hizmetler, bireysel ve kalabalık hizmetler olarak ayrılmıştır.

Thomas (1978) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre hizmetler esas olarak ekipman tabanlı hizmetler, otomatik hizmetler (ör. araba yıkama), vasıfsız operatörler tarafından yapılan hizmetler (ör. sinema), nitelikli personel tarafından işletilen hizmetler (ör. havayolu) olarak ayrılmıştır.

Chase (1978) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre hizmetler öncelikle insan merkezli hizmetler, vasıfsız işçinin yaptığı hizmetler (ör. çim bakımı), vasıflı işçinin yaptığı hizmetler (ör. onarım işi), profesyonel personel tarafından yapılan hizmetler (ör. avukatlar, diş hekimleri) olarak ayrılmıştır.

Kotler (1980) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre hizmetler hizmet sunumunda gerekli müşteri iletişiminin kapsamına yönelik hizmetler., fazla ilişki içeren hizmetler (ör. sağlık hizmetleri, otellerin ve restoranların faaliyetleri), düşük temas içeren hizmetler (ör. posta faaliyeti, toptan satış). olarak ayrılmıştır.

Lovelock (1980) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre hizmetler kişi temelli ve ekipman temelli olmasına göre hizmetler, müşterinin varlığının gerekli olduğu kapsama göre hizmetler, kişisel ihtiyaçların ve iş ihtiyaçlarını karşılanmasına göre hizmetler, kamu ve özel, kar amaçlı ve kar amacı gütmeyen kuruluşlara göre hizmetler, temel talep özelliklerine göre hizmetler, hizmet verilen nesneye göre hizmetler (şahıslara karşı mülk), talep/arz kapsamına göre hizmetler, müşteriler ve tedarikçiler arasındaki ayırık ve sürekli ilişki seviyesine göre hizmetler, hizmetin içeriği ve faydalarına göre hizmetler, fiziksel mal içeriğinin kapsamına göre hizmetler, kişisel hizmet içeriğinin kapsamına göre hizmetler, tek hizmetler ve hizmet paketi karşılaştırmasına göre hizmetler, faydaların süresine göre hizmetler, hizmet sunum prosedürleri, çok bölgeli ve tek bölgeli hizmet sunumu, kapasite tahsisi (rezervasyonlara karşı ilk gelene ilk hizmet), bağımsız ve kolektif tüketim, zaman tanımlı ve görev tanımlı işlemler, hizmet sunumu sırasında müşterilerin bulunması gereken kapsama göre hizmetler olarak ayrılmıştır.

Lovelock tarafından 1983'te yapılan sınıflandırmaya göre hizmetler hizmet kanunun niteliğine göre hizmetler (kişilere veya şeylere yönelik somut eylemler, insanlara veya eşyalara karşı somut olmayan eylemler.). müşterilerle ilişkilere göre hizmetler (kesintisiz teslimat, ayırık işlemler, üyelik ilişkileri ,resmi bir ilişki yok.), hizmet sunumunda özelleştirme ve muhakeme durumuna göre hizmetler)müşteri irtibat kişileri

tarafından uygulanan üstünlük, hizmetlerin özelleştirilmesi) arzla bağlantılı talebin niteliğine göre hizmetler (arzın kısıtlı olduğu kapsam, talep dalgalanmalarının kapsamı) hizmet sunum yöntemlerine göre hizmetler (tekli veya çoklu bölge teslimatı, sağlayıcının veya müşterinin tesislerinde sunulan hizmet) olarak sınıflandırılmıştır.

Schmenner (1986) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre etkileşim ve özelleştirme derecesine göre hizmetler (düşük, yüksek) ve emek derecesine göre hizmetler (düşük, yüksek) olarak sınıflandırılmıştır.

Vandermerwe, Chadwick (1989) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre hizmetler tüketici/üretici etkileşimi derecesine göre hizmetler (daha düşük, daha yüksek) ve malların göreceli katılımına göre hizmetler (saf hizmetler, bazı mallarla veya mallar aracılığıyla teslim edilen hizmetler, mallarda yer alan hizmetler) olarak sınıflandırılmıştır.

3.1.4. Hizmet kalitesi

Hizmet sektörünün son yıllarda hızlıca gelişmesi ve insanların hizmet sektöründen beklentilerinin birbirlerinden farklı olması, hizmetin soyut nitelikli olması, belirli bir zaman boyutu olması ve heterojen bir yapıda olması nedenleriyle tanımın yapılmasının zor olmasından dolayı hizmet kalitesinin de tanımının yapılması zordur (Öncü ve ark., 2010).

Hizmet Kalitesinin Boyutlarını açıklamak için kaliteli hizmet yürütmek için hizmet kalitesini değiştiren unsurları, yani müşterilerin hizmet kalitesi özelliklerini incelemek gerekir.

Zeithaml ve arkadaşları hizmet kalitesiyle ilgili yaptığı çalışmalarda hizmet kalitesini etkileyen hususları hizmet kalitesinin boyutları olarak ele almışlardır. Hizmet kalitesi alanında genel onay görmüş olan bu araştırmaların sonucunda hizmet kalitesini belirten 10 özellik belirlenmiştir. Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bu kavramlar belirtilebilir. Somut görünenler: çerçeve, ürün, organizasyon ve personel durumu. Güvenilirlik: tutulmayacak söz vermemek, verilen sözün tam olarak gerçekleştirilmesi, söylenen sözün zamanında gerçekleştirilmesi. Heveslilik: sürekli olarak yardıma hazır olmak, hizmetleri hızlı şekilde gerçekleştirmek, alakalı, istekli ve gayretli olmak. Yetkinlik: kabiliyet, bilgi, tecrübe. Nezaket: nezaket, saygı, ciddiyet. Dürüstlük: iyi imaj, güven. Güvenlik: risk yaratmamak, şüphenin oluşmaması. Ulaşılabilirlik: Müşterinin arzuladığı mekan ve zamanda hizmet, her saat yardım, sürekli hizmet, hizmeti sağlayacak kapasitede kaynak. İletişim: müşteriyle etkileşime açık olmak, müşterinin dilinden anılmak,

müşteriyi bilgi vermek. Müşteriyi anlamak: müşteriyi tanımak, müşterinin dilek, ihtiyaç ve sıkıntılarını anlamak, müşterinin hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak (Valarie A. vd. 1990), (Öncü ve ark., 2010).

Hizmet Kalitesinin Belirleyicileri olarak şu özellikler sıralanabilir: fiziki özellikler, çalışanların istekliliği, tecrübe, güvenilirlik, saygılı olma, dürüstlük, güvenlik, erişilebilirlik, iletişim, müşterinin anlaşılması (Altınel, 2009).

3.1.5. Hizmet sektörünün gelişimi

Gelişmiş veya gelişmekte olan ülkeler için 1. Sektör tarım, 2. Sektör üretim ve 3. Sektör olarak da hizmet sektörü gelmektedir. Tarım ve sanayi sektörlerinin dağılımında azalma yaşanırken hizmet sektörü çerçevesinde artış görülmektedir (Kuzucu ve Kırdar, 2021). Hizmet sektöründe artış 1960'lı yıllardan sonra meydana gelmiştir. Adam Smith'in öncülük ettiği klasik yaklaşımın beklediği sanayi sektörünün itici güç olması yerine hizmet sektörü gelişme göstermiştir (Biçki, 2016). 1973 yılında yaşanan petrol krizinin etkisiyle ortaya çıkan yüksek enflasyon enerji sektörü ve bununla bağlantılı olan imalat sektörünü etkilemiştir. İmalat sektörünün getirisinin azalmasıyla gelişen yeni faaliyetler hizmet sektörünün gelişimine katkıda bulunmuştur (Duman Kurt, 2007). Küreselleşmenin gelişiyile imalat sektöründe uygulanan tekniklerin hizmet sektöründe de uygulanması sektörün büyümesini hızlandırmıştır (Bostanoğlu, 2012). Hizmet sektörünün büyümesiyle istihdam sağlama durumu da artmıştır (Aygün, 2014).

3.1.5.1. Hizmet sektörünün gelişmesini sağlayan faktörler

Hizmet sektörünün gelişmesini sağlayan faktörler isteklerin artması, çalışan kadın seviyesindeki artış, boş vakitlerin artması, hayattaki karışıklıkların artması, kaynakların kıtlığına bulunan çözümler, farklı ürünlerin ortaya çıkışı, ortaya çıkan yeni ürünlerin karmaşıklık düzeyi, yeni nesil gençlik, kurumsal topluluk, daha uzun yaşam beklentisi, tüketici refahı şeklinde açıklanabilir (Aygün, 2014), (Lovelock, 1983).

3.1.5.2. Hizmet ticaretinin gerçekleştirilmesinin nedenleri

Hizmet ticaretinin gerçekleştirilmesinin nedenleri olarak kaynak dağılımındaki farklılıkları, kültür farklılıkları, bilgi farklılıkları, nitelikli elaman eksikliği, altyapı yatırımlarındaki farklılıklar, fiyat farklılıkları, hizmet farklılığı gibi farklılıklar açıklanabilir (Tontuş, 2019).

3.1.5.3. Seçilmiş hizmetler için fiyat terminolojisi

Bazı hizmetler için ödenen bedeller farklı isimlerle tarif edilir. bunlara örnek olarak bazı hizmetler ve bu hizmetler için ödenen bedeller şöyle açıklanabilir. Reklam hizmeti için komisyon, aracılık hizmeti için komisyon, danışmanlık hizmetleri için ücret, çalışan hizmetleri için maaş, eğitim-öğrenim faaliyetleri için ücreti, finansal hizmetler için faiz/ücret/komisyon, konuk konuşmacılar için şeref ücreti, sağlık bakım hizmetleri için ücret, sigorta ödeme hizmetleri için prim, yasal hizmetler için ücret-emlak/konaklama faaliyetleri için kira, yol kullanımı için ücret, geçiş parası (Cowell, 1984).

Eğlence hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için bilet ücreti/para, giriş ücreti, hisse/stok hizmetleri için aracılık/komisyon, taşıma hizmeti için ücret, kamu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için ise tarife olarak adlandırılır (Cowell, 1984).

3.1.5.4. Hizmetler için tipik araçlar

Hizmet sektörlerinde bazı hizmetler bazı kişiler tarafından gerçekleştirilir bu kişiler araçlar da denilir. Bu araçlar ise hizmetlerle ilişkisine göre şu şekilde açıklanabilir. için tipik araçlar şunlardır. Oteller hizmetleri seyahat acenteleri, tur operatörleri, havayolları tarafından yürütülür. Havayolları ile ilgili işlemler Seyahat Acenteleri tarafından yürütülür. Hayat Sigortası vb. sigorta işlemleri Acenteler tarafından gerçekleştirilir. Hisse işlemleri Hisse Komisyoncuları tarafında gerçekleştirilir. İstihdam faaliyetlerini İş bulma büroları gerçekleştirir. Finansal Hizmetleri Bankalar ve diğer finans kurumları gerçekleştirir (Johari, 1996).

3.1.5.5. Hizmet sektörlerinde yer seçimini etkileyen kritik faktörler

Hizmet sektörlerinde yer seçimini etkileyen kritik faktörler ve bu faktörlere göre seçim yapan hizmet sektörleri şu şekildedir: Kolaylık faktörüne göre yer seçimi yapan hizmet sektörleri perakende mağazaları, sağlık merkezleri, bankalar, onarım hizmetleri, tiyatrolar, kişisel bakım mağazalarıdır. İşletme maliyetine göre yer seçimi yapan hizmet sektörleri özel dükkanlar, toptancılar, büro hizmetleridir. Paylaşılacak rekabete yakınlık faktörüne göre yer seçimine giden hizmet sektörleri mobilya, fast food, antika dükkanları, terziler, tasarımcılardır. Çevresel faktörlerin coğrafi özelliklerine göre yer seçimi yapan hizmet sektörleri sahil tesisleri, kayak merkezleridir. İş ortamına göre yer seçimi yapan hizmet sektörleri sigorta şirketleri, özel eğitim kurumları, kumar merkezleridir. İletişim ağlarına yakınlığa göre yer seçimine giden hizmet sektörleri bankalar, finansal hizmetlerdir (Verma, (1993).

3.1.5.6. Yeni hizmet geliştirmek için nedenler

Yeni hizmet geliştirmek isteyenler şu durumlara göre hareket ederler. İçinde bulunulan hizmet sektörünün modasının geçmesi, rekabet ortamının farklılaşması, yedek kapasite kullanımının istenmesi, mevsimsel etkilerin var olmasından kaynaklanan durumlar, oluşan risklerin azaltılmasının isteği, görünen fırsatların çekici etkisi (Cowell, 1988).

3.1.5.7. Yeni hizmetin geliştirilme aşamaları

Yeni hizmetin geliştirilmek isteyen işletmeler gereken nedenlerin varlığından sonra yeni hizmeti ortaya çıkarmak için şu aşamaları oluşturmaları gerecektir. Yeni bir fikir üretme aşaması, fikir taramasının yapılması, konsept geliştirilmesi ve geliştirilen konseptin testinin yapılması, iş analizinin yapıp bu analizin geliştirilmesi, test etme aşaması ve bu aşamaların sonunda hizmetin ticarileştirmesinin yapılmasıdır (Cowell, 1988).

3.1.5.8. Yeni hizmet özellikleriyle ilişkili sorunlar

Yeni hizmetin ortaya çıkarılmasıyla beraber hizmetlerin özelliklerinden dolayı bazı sorunlarla karşı karşıya kalınacaktır. Bu sorunlar bazı şunlardır: yeni hizmet markalaşması gereği, hizmetlerin patentlerinin çıkarılması, hizmetlere verilen hizmet garantisi, hizmetleri satışından sonra gerekli olan satış sonrası hizmet (Cowell, 1988).

3.1.6. Hizmet sektöründe kalite maliyet unsurları

Hizmet sektörü bazında kalite maliyet unsurları yukarıda yapılan tanımlamalar neticesinde aşağıda açıklanmaktadır (BSI, 1990).

Hizmet sektöründe önleme maliyetleri önleme maliyetleri şunlardır. Bu maliyetler kalite sisteminin tasarlanıp ortaya çıkarılması ve örgüt içerisine yer almasına yönelik etkinliklerin yarattığı maliyetlerdir. Hizmet sektöründe önleme maliyetlerinden şu unsurlar bulunur: tedarikçi garantisi, kalite eğitim maliyeti, pazarlama maliyeti, kalite denetimi maliyeti, danışmanlık maliyetleri, temizlik ekipmanları.

Hizmet sektöründe ölçme değerlendirme maliyetleri şunlardır. Bu maliyetler, mamulleri istenen kalite seviyesine ulaştırmaya çalışırken katlanılan maliyetlerden oluşur.

Hizmet sektöründe ölçme değerlendirme maliyetlerinden oluşan unsurlar şunlardır: teslim alma (kabul) muayenesi, satın alınan ekipmanların kontrolü, stoklar ve depo hizmeti.

Hizmet sektöründe iç başarısızlık maliyetleri şunlardır. hurda, hatalı ürün, tekrar kontrol etme, tekrar muayene edilmesi ve tekrar tasarım yapılmasının doğurduğu maliyetler içsel başarısızlık maliyetleridir.

Hizmet sektöründe içsel başarısızlık maliyetlerinin unsurlarına örnek olarak şu unsurlar verilebilir: bilgi eksikliği veya bilgi kaybı maliyeti, malzeme tedarik maliyeti, fiyat düşürme maliyeti, problemlerin giderilmesi, kusur/başarısızlık Analizi, kalite uygunluğunu ortaya çıkardığı gelir kaybı.

Hizmet sektöründe dış başarısızlık maliyetleri şunlardır. Ürünlerin üretim sürecinden ayrıldıktan sonra taşıma, teslimat, satıştan sonraki faaliyetler ve servislerde ortaya çıkan hatalardan kaynaklanan maliyetlere denir. Hizmet sektöründe dış başarısızlık maliyetlerinin unsurları ise şu şekildedir: Şikayetler, garanti süreci içerisinde

gerçekleştirilen yükümlölükler, istenilmeyerek iade edilen mamuller, satış kaybı, tüketici ile temasta bulunma maliyetleri, mamul yükümlölüğü, uzlaşmalar.

3.2. Sanayi Sektörü

Sanayi terimi 1774 yılında buhar makinesinin İngiltere endüstrisinde kullanılmasından sonra gelişme göstermiştir. Sanayi kavramının tanımı şu şekilde yapılabilir: hammaddelerin birey kullanımına uygun hale getirilmesi amacıyla bulunması, değerlendirilmesi ve üretim faaliyetleridir. Sanayi ülkelerin ilerlemesinde önemli bir adımdır. Çünkü gelişmiş ülkeler zenginliklerinin önemli bir derecesini sanayileşme ile sağlamışlardır. Sanayi tesislerinin faaliyetlerinin ilerlemesi için gerekenler şunlardır: likidite, enerji, hammadde, taşıma, dağıtım ve işgücüdür (Koç ve ark., 2016). Sanayi kelime tanımı olarak hammaddelerin işlenip enerji kaynaklarını ortaya çıkarma amacıyla kullanılan teknikler ve araçların toplamı söylenebilir (Koç, 2017). Farklı bir betimlemeyle sanayi, işgücü ve likidite yardımıyla, hammadde ve yarı mamul ürünleri mamul madde şekline getiren tüm üretim etkinlikleridir (Koç ve ark., 2016). Sanayi kavramı, üretim veya teorik olarak üretim gerçekleştirebilen kurumların belirli bir yer, ülke, bölge ya da ekonomik alan çerçevesinde toplu halde ya da buraların herhangi birinde tüzel olarak ortaya çıkarılması olarak nitelendirilir (Walsh ve ark., 2014). Sanayi iş faaliyetlerinin üretim alanı olarak da belirtilebilir (Krahn, Graham, 1993). İmalat kavramı tek veya birden çok parçanın ya da belirli bir hammaddenin bazı süreçlerden iş gücü ve aletlerin bazı süreçlerden geçirilerek kullanılmasıdır (Groover, 2008). Sanayileşme, yeni üretim yöntemlerinin üretim faaliyetlerinde gerçekleştirilmesi, ürünün kalite seviyesinin artırılması, üretim etkinliğinin maliyetlerin azaltılmasıyla gerçekleştirilmesi ile ülkenin ekonomik, sosyal ve toplumla alakalı konularda oluşan farklılıkları da içerir. Bu manada sanayileşme, toplumda bilgisel düzeyin ve kültür düzeyinin artırılması ile bilimle ve teknolojik gelişimlerle yakın çerçevede ilişkisi bulunmaktadır (Koç ve ark. 2018)

3.2.1. Sanayi sektörü alt dalları

OECD raporuna göre sanayi sektörü alt dallarının sınıflandırılması yapılmıştır. Bu alt dallar ise şunlardır: maden ve taş ocakları, üretim, elektrik, gaz, buhar ve iklimlendirme, su üretimi ve pazarlanması, atıkları yönetilmesi ve arıtma işlemleri, inşaat (OECD, 2016).

3.2.2. Sanayi devrimleri

Sanayi Devrimi; hammaddelerin işlenerek kullanılabilir düzeyde getirilmesinde yararlanılan tekniklerde ve hammaddelerin kullanıma sunulan şeklinde köklü ve hızlı farklılaşmayı tanımlar (Sözen, Mescioğlu, 2019). Sanayi devrimi İngiltere’de ortaya çıkıp dünya üzerinde yayılmıştır (Özdoğan, 2017).

Sanayileşme aşamaları şu şekildedir: 1. Sanayi devriminde enerjide su ve buharı kullanan mekanik üretim faaliyetleri başlamıştır. Üretimin makineleştirilmesi için enerji de su ve buharın gücünün kullanımı. 2. Sanayi devriminde elektrik enerjisinin yardımıyla seri üretim faaliyetlerine geçilmiştir. 3. Sanayi devriminde bilgisayarlardan yararlanarak üretimin otomatikleşmesi. 4. Sanayi devriminde üretim bilgisayarların kontrolü altına alınan siber fiziki sistem ve sayısal dönüşüm (Eldem, 2017).

3.2.3. Sanayi sektöründe kalite maliyet unsurları

Sanayi sektöründeki kalite maliyet unsurlarının sınıflandırması şöyle yapılabilir (Atış ve Şener, 2017).

Sanayi sektöründe önleme maliyetleri şunlardır. Kusur ve uygunluk risklerini azaltmak, sonlandırmak veya araştırma amacıyla gerçekleştirilen etkinliklerin maliyetine denilir.

Sanayi sektöründe önleme maliyetlerinin unsurları şu şekildedir: Kalite planlama, kalitenin kontrol edilmesi ve tasarımın onaylanması, kalite ölçüm ve test malzemelerinin kalibrasyonu ve bakımı, tedarikçi güvencesi, kalite verilerinin raporlanması ve analiz edilmesi, kalite değerlemesinde kullanılan üretim malzemelerinin ayar ve bakımı, kalite eğitimleri, kalite denetimlemesi, kalite iyileştirme programları.

Sanayi sektöründe ölçme değerlendirme maliyetleri şunlardır. Kalite kontrol faaliyetlerinin istenilen aşamasında kalite kontrolü ve kalitenin onaylanması gibi istenilen kaliteye ulaşmak amacı ile yapılan tüm değerlendirme maliyetleridir. Sanayi sektöründe ölçme değerlendirme maliyetlerinin unsurları şu şekildedir: üretimden önce doğrulama yapılması, kabul muayenesi, laboratuvar onay testi, muayene ve test, stok değerlemesi, izin ve tasdikler, alan başarı testi.

Sanayi sektöründe iç başarısızlık maliyetleri şunlardır hurda, kusurlu ürün, tekrar test etme, tekrar muayene etme ve yeniden tasarımı yapmanın ortaya çıkardığı

maliyetler gibi kalite halkasının belirli olmayan bir aşamasında bulunan hatalar veya sıkıntılardan dolayı bir etkinlikte gerçekleşen maliyetler, problemlerin giderilmesi, kusur/başarısızlık Analizi, muayene ve test tekrarı, taşeronun hatası, değişim izinleri ve imtiyazlar, kalite uygunsuzluğundan doğan kazanç kaybı, zaman kayıpları.

Sanayi sektöründe dış başarısızlık maliyetleri şunlardır. Hatalı mamullerin yenisi ile değiştirilmesi, garanti kapsamındaki hizmetler ve tahakkuk eden cezaların değerlendirilmesi sonucu mamullerin müşteriye tesliminden sonra ortaya çıkan maliyetler, kabul edilmeyen ve iade edilen mamuller, uzlaşma, satış kaybı, mamul sorumluluğu, müşteri ile temas sağlama maliyetleri.

Sanayi sektöründeki kalite maliyet unsurlarının sınıflandırması şöyle yapılabilir (Atış ve Şener, 2017).

Sanayi sektöründe önleme maliyetleri şunlardır. Kusur ve uygunluk risklerini hafifletmek, sonlandırmak veya araştırmak için gerçekleştirilen bütün etkinliklerin maliyetine denilir.

Sanayi sektöründe önleme maliyetlerinin unsurları şu şekildedir: Kalite planlama, kalitenin incelenmesi ve tasarıma onay verilmesi, kalite ölçüm ve kontrol aletlerinin ayarlanması ve bakımı, tedarikçi garantisi, kalite verilerinin belgelenmesi ve analiz edilmesi, kalite değerlemesinde kullanılan üretim aletlerinin ayar ve bakımı, kalite eğitimi, kalite incelemesi, kalite iyileştirme programları.

Sanayi sektöründe ölçme değerlendirme maliyetleri şunlardır. Kalite kontrol işleminin herhangi bir aşamasında kalite kontrolü ve kalite doğrulaması gibi arzulanan kaliteye ulaşmak amacı ile yapılan tüm değerlendirme maliyetleridir. Sanayi sektöründe ölçme değerlendirme maliyetlerinin unsurları şu şekildedir: Üretimden önce doğrulama, teslim alma (kabul) muayenesi, laboratuvar kabul testi, muayene ve test, stok değerlemesi, izin ve tasdikler, alan başarı testi.

Sanayi sektöründe iç başarısızlık maliyetleri şunlardır Artıklar, kusurlu ürün, tekrar test etme, tekrar muayene etme ve tekrar dizayndan dolayı gerçekleşen maliyetler gibi kalite halkasının herhangi bir yerinde bulunan hatalar veya sıkıntılardan dolayı bir işletmede oluşan maliyetlerdir. Sanayi sektöründe iç başarısızlık maliyetlerinin unsurları şu şekildedir: Artık, yerine koyma, tekrar üretim ve tamir, problemlerin giderilmesi, kusur/başarısızlık analizi, muayene ve test tekrarı, taşeron hatası, değişim izinleri ve ayrıcalıklar, kalitenin uygunsuz oluşundan meydana gelen kazanç kaybı, zaman kayıpları.

Sanayi sektöründe dış başarısızlık maliyetleri şunlardır. kusurlu mamullerin yenisi ile değiştirilmesi, garanti altındaki hizmetler ve tahakkuk eden cezalar sonucu mamullerin müşteriye tesliminden sonra meydana gelen maliyetlerdir. Sanayi sektöründe dış başarısızlık maliyetlerinin unsurları şu şekildedir: Şikayetler, garanti süreci içinde yerine getirilen sorumluluklar, kabul edilmeyen ve geri verilen mamuller, uzlaşma, satış kaybı, mamul sorumluluğu, müşteri ile temasta bulunma maliyetleri.

3.3. Hizmet ve Sanayi Sektörlerinde Kalite Maliyetlerinin Karşılaştırması

Yukarıda yapılan maliyet unsurları tanımlamalarından hareketle sanayi ve hizmet sektörleri bazında kalite maliyet unsurlarının karşılaştırması yapılmıştır.

3.3.1. Önleme maliyetlerinin karşılaştırması

Hizmet sektöründe yer alan önleme maliyetleri şunlardır: tedarikçi garantisi, kalite eğitim, pazarlama maliyeti, kalite denetimi, kalite planlama

Sanayi sektöründe yer alan önleme maliyetleri şunlardır: kalite planlama, kalitenin incelenmesi ve tasarımın onaylanması, kalite ölçme ve test ekipmanlarının kalibrasyonu ve bakımı, tedarikçi güvencesi, kalite verilerinin raporlanması ve analiz edilmesi, kalite yorumlanmasında kullanılan üretim aletlerinin kalibrasyon ve bakımı, kalite eğitimi, kalite denetimi, kalite iyileştirme programları.

3.3.2. Ölçme değerlendirme maliyetlerinin karşılaştırması

Hizmet sektörü yer alan ölçme değerlendirme maliyetleri şunlardır: teslim alma (kabul) muayenesi, satın alınan ekipmanların kontrolü, veri saklama

Sanayi sektöründe yer alan ölçme değerlendirme maliyetleri şunlardır: üretim öncesi doğrulaması, teslim alma (kabul) muayenesi, izin ve tasdikler, laboratuvar kabul testi, muayene ve test, alan başarı testi

3.3.3. İç Başarısızlık maliyetlerinin karşılaştırması

Hizmet sektöründe yer alan iç başarısızlık maliyetleri şunlardır: bilgi eksikliği veya bilgi kaybı maliyeti kalite uygunsuzluğundan doğan kazanç kaybı, kusur/başarısızlık analizi, problemlerin giderilmesi, fiyat düşürme maliyeti, malzeme tedarik maliyeti

Sanayi sektöründe yer alan iç başarısızlık maliyetleri şunlardır: artık, kalite uygunsuzluğundan ortaya çıkan kazanç kaybı, değişim izinleri ve ayrıcalıklar, muayene ve test tekrarı, taşeronun hatası, kusur/başarısızlık analizi, problemlerin çözülmesi, yerine koyma, yeniden üretim ve tamir, zaman kayıpları

3.3.4. Dış başarısızlık maliyetlerinin karşılaştırması

Hizmet sektöründe yer alan dış başarısızlık maliyetleri şunlardır: şikayetler, garanti süreci içinde yerine getirilen yükümlülükler, uzlaşmalar, satış kaybı, tüketici ile temas sağlama maliyetleri, ürün sorumluluğu

Sanayi sektöründe yer alan dış başarısızlık maliyetleri şunlardır: şikayetler, garanti süreci çerçevesinde gerçekleştirilen sorumluluklar, kabul edilmeyen ve geri verilen ürünler, satış kaybı, tüketici ile temasta bulunma maliyetleri, ürün sorumluluğu, uzlaşma

3.3.5. Fiziksel mallar ve hizmetler arasındaki farklar

Malların özellikleri şu şekilde açıklanabilir. Mal bir şeydir. Mal somuttur. Mal homojendir. Mal da süreç üretim dağıtım ve tüketim süreçleri olarak ayrılmıştır. Malın temel niteliği fabrikada üretilir. Mal üretim sürecinde müşteriler üretim sürecinde etkileşime girmezler. Mallar stokta tutulabilir. Malların mülkiyet devri yapılabilir. Hizmetlerin özellikleri ise hizmet Bir faaliyet veya süreçtir. Hizmetin niteliği somut değildir. Hizmet heterojendir. Hizmet sürecinde üretim, dağıtım ve tüketim eşzamanlı bir süreçtir. Hizmetin temel değeri alıcı-satıcı etkileşimlerinde üretilir. Müşteriler hizmet üretimine katılabilir. Hizmetler stokta tutulamaz. Hizmetlerin mülkiyet devri yoktur (Gronroos, 1990).

Hizmet sektörünün soyut ürünler üretmesine karşın sanayi sektörü somut ürünler sunmaktadır. Hizmet sektöründe emek yoğun üretim söz konusu iken sanayi sektöründe teknolojinin de gelişmesi ile sermaye yoğun bir üretim söz konusu olmaktadır. Bu tür

farklılıklar her iki sektör içinde üretim süreçlerini, pazarlama ve yönetim süreçlerini, muhasebe kayıt süreçlerini vb. gibi durumları değiştirmektedir. Bu durum aynı zamanda kalite maliyetlerini de etkilemektedir.

Kalite maliyetleri günümüzde müşteri odaklı yapılan üretim sonucunda ortaya çıkan çağdaş maliyet tekniklerindendir. Bu maliyetler ile işletmenin üretim süreçleri kontrol edilebilir bir duruma geçmektedir. Çünkü müşteri memnuniyeti ön plana çıktığından oluşabilecek maliyetlerin de önüne geçmek için çaba sarf edilmektedir.

Örneğin müşteri memnuniyetsizliğinin oluşmaması için üretim süreçleri sürekli kontrol edilmektedir. Öyle ki günümüzde bu durum milyonda bir hata ile sonuçlanacak üretim süreçlerini geliştirmiştir.

Çalışmamızda kalite maliyetlerinin hizmet sektöründe ve sanayi sektöründeki farklılıkları incelenmiştir. Bu farklılıklar; önleme, ölçme ve değerlendirme ve iç-dış başarısızlıklara göre karşılaştırılmıştır. Sonuçta hizmet sektörü için öncelikli olan maliyetler genellikle bilgi, deneyim ve tecrübesizlikten kaynaklanırken sanayi sektöründe bu durum genellikle makine hatalarından ve yoğun üretim süreçlerinin başarısızlığından kaynaklanmaktadır. Sadece dış başarısızlık maliyetlerinde hem sanayi sektörü için hem de hizmet sektörü için bir farklılık olmazken diğer maliyetlerde birçok farklılıklar bulunmaktadır. Bu çalışma ile kalite maliyetlerinin önemi araştırılmış, sanayi ve hizmet sektöründeki farklılıkları bulunmuştur. Bu çalışma ile muhasebe bilimine ve literatürüne katkı sunulması amaçlanmış ve umut edilmiştir.

4. OTEL İŞLETMELERİNİN KALİTE MALİYETLERİNİN YÖNETİMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme konularından bahsedilerek verilerin toplanması hakkında bilgiler verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Modeli

Tanımsal özellikli çalışmalar geçmişte olan veya halen süren bir durumu, değiştirmeden ortaya koymayı amaçlamaktadır. Diğer bir deyişle, bu özellikteki çalışmların içeriğini, gerçeği ortaya çıkarmak ve var olan durumun belirlenmesine yönelik çalışmalar oluşturmaktadır. Betimleyici çalışmalarda çalışılan konu çalışmacı açısından hiçbir şekilde etkilenmeden, gerçekte olduğu biçimiyle gözlemlenir ve betimlenir. Betimsel araştırma, çalışma içeriği hakkında genel bir fikir görmek için oldukça uygun olan çalışma şeklidir (Karasar, 2008). Bu çalışma kalite maliyet sistemlerini var olduğu veya olmadığı otel işletmelerinin kalite maliyet sisteminin mevcut olup olmadığına yönelik tespiti ve yöneticilerinin bu konu hakkında görüşlerini ortaya koymayı amaçlayan tanımsal nitelikteki bir araştırmadır.

4.2. Evren ve Örneklem

Evren bir çalışmada soruları yanıtlanmak amacıyla ihtiyaç duyulan verilerin elde edildiği canlı ya da cansız varlıklardan oluşan büyük gruptur. Evren bir çalışmada elde edilecek verilerin analizi ile elde edilecek verilerin kabul göreceği, yorumlanacağı gruptur. Örneklem özellikleri hakkında bilgi toplama amaçlı çalışılan evrenden seçilen onun belirli bir bölümüdür. Örneklem sayısı evrene yaklaştıkça araştırmanın güvenilirliği artmaktadır (Karasar, 2008).

Bu çalışmanın evreni Doğu Anadolu Bölgesinde faaliyetlerini yürüten 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleridir. Araştırma da belirli bir örneklem seçimi yapılmamıştır. Evrenin tümüne ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak bazı işletmelerin yanıt vermek istememesinden dolayı ulaşılamamıştır. Bu araştırmada otel işletmelerinin seçilmesinin nedeni bir hizmet sektörü olan turizm işletmelerinin içerisinde otel işletmelerinin oranının yüksek olmasıdır. Otel işletmeleri turizm sektöründe önemli bir yere sahiptir. Otel işletmeleri içerisinde ise

3, 4 ve 5 yıldızlı işletmelerin seçilmesinin nedeni kalite maliyet sistemlerinin bu işletmelerde mümkün olması durumudur. Bu çalışma da kalite maliyet sistemini var olan yada olmayan işletmelerin mevcut durumlarını tespit etmek ve kalite maliyet sistemi hakkında yönetici görüşlerini ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Böyle bir araştırmanın daha önce Doğu Anadolu Bölgesi için yapılmamasından dolayı araştırma evreni Doğu Anadolu Bölgesindeki 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerdir. Araştırma Doğu Anadolu Bölgesindeki otellere uygulanan betimleyici nitelikte bir araştırmadır.

4.3. Verilerin Toplanması

Araştırmada önceden ortaya çıkarılan, yazılmış olan, basılı nitelikteki , yayınlanmış ya da yayınlanmamış olan her türlü bilgi ve belgenin incelenmesi ve araştırılması faaliyetlerine dayanan bir teknik olan literatür taraması denilen yöntem kullanılmıştır.

Uluslararası Standartlar Örgütü ve diğer resmi kurumlar tarafından yayınlanan basılı yayınlar, araştırma ile alakalı süreli kaynaklarda olan çalışmalar, basımı yapılmış kitaplar ve resmi internet sitelerinden elde edilen gerekli bazı yayınlar ve istatistiklerden de yararlanılmıştır. Ayrıca Yüksek Öğretim Kurumu internet sitesinde literatür araştırması yapılarak katkı sağlayacağı öngörülen tezlerin çalışma konumuzla ilgili olan kısımlarından da veri olarak yararlanılmıştır.

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesi için ilk olarak TRB 1 bölgesindeki 3,4 ve 5 yıldızlı oteller seçilmiş olup bu otel işletmeleri belirlendikten sonra bu işletmelerle anketi yüz yüze bir şekilde uygulamak için TRB 1 bölgesindeki otellere gidilmiştir. Yüz yüze anket tekniği ile istenilen sayıya ulaşılamadığından telefonla arama yöntemi ile veriler elde edilmiştir. Ancak gidilen otel işletmelerinin anket çalışmasına pek katkı sağlamayı istemediklerinden dolayı istenilen sayıya ulaşamamıştır. Bu nedenden dolayı anket çalışmasının kapsamı Doğu Anadolu Bölgesindeki 3,4 ve 5 yıldızlı oteller olarak değiştirilmiştir. Çalışma bölgesinde 3,4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri olarak yaklaşık 120 otel işletmesi tespit edilmiştir. Bu bölgede bulunan 50 otelle tek tek telefonla arama yöntemi kullanılarak anket işlemi gerçekleştirilmiştir. Bu sayının anlamlı bir düzeye ulaşması için simülasyon yöntemiyle evren 100 sayısına çıkarılmıştır.

Kalite maliyet sistemini oluşturmuş veya oluşturmamış otel işletmelerinin kalite maliyetlerine yönelik faaliyetler açısından içinde bulundukları durumları ve yöneticilerin görüşlerini ortaya çıkarmayı amaçlayan bu araştırmada evrenden elde edilmiş olan

verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anket düzeninin oluşturulmasında Adnan DÖNMEZ ile Burcu DEMİREL UTKU'nun 2009 yılında ve Saime ORAL, Osman Avşar KURŞUN, Bikan TÜTÜNCÜ'NÜN 1996 da yaptıkları çalışmalardan faydalanılmıştır.

Anket üç başlıktan oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde işletmelerin demografik niteliklerinin ve kalite maliyetleri sistemine sahip olup olmadıklarının belirlendiği 13 soru kullanılmıştır. İkinci bölüm de kalite maliyetleri sisteminin unsurları olarak işletmelerde incelenen önleme, değerlendirme, iç başarısızlık ve dış başarısızlık maliyet sınıflarının neler olduğunu belirlemeye yönelik 21 ifade yer almaktadır. Üçüncü başlıkta ise kalite maliyetleri ile ilgili amaç, içerik ve önem derecelerini belirten 14 ifadeye yer verilmiş ve işletme yetkililerinin incelenen konu ile ilgili görüşleri ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Üçüncü başlıkta belirtilen kavramların önemlilik dereceleri Likert tipi beşli ölçek (kesinlikle katılmıyorum, az katılıyorum, orta seviyede katılıyorum, çok katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) ile nitelendirilmiştir.

5. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde elde edilen verilerin analizi yapılarak bunların sonuçları yorumlanmıştır.

5.1. Araştırma Hipotezleri

Bu konu başlığında araştırmanın analizinde kullanılacakolan hipotezlere yer verilmiştir.

H1₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin yıldız sayısı arasında anlamlı farklılık vardır.

H1₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin yıldız sayısı arasında anlamlı farklılık vardır.

H2₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin personel sayısı arasında anlamlı farklılık vardır.

H2₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin personel sayısı arasında anlamlı farklılık vardır.

H3₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin faaliyet süresi arasında anlamlı farklılık vardır.

H3₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin faaliyet süresi arasında anlamlı farklılık vardır.

H4₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin doluluk oranı arasında anlamlı farklılık vardır.

H4₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin doluluk oranı arasında anlamlı farklılık vardır.

H5₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite kontrol departmanına sahip olma durumları arasında anlamlı farklılık vardır.

H5₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite kontrol departmanına sahip olma durumları arasında anlamlı farklılık vardır.

H6₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetleri sistemine sahip olma durumları arasında anlamlı farklılık vardır.

H6₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetleri sistemine sahip olma durumları arasında anlamlı farklılık vardır.

H7₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumu arasında anlamlı farklılık vardır.

H7₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumu arasında anlamlı farklılık vardır.

H8₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin çalışanlarına kalite eğitimi verme durumları arasında anlamlı farklılık vardır.

H8₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin çalışanlarına kalite eğitimi verme durumları arasında anlamlı farklılık vardır.

Hipotezlerin sırasıyla açıklamaları yapıldıktan sonra anketlerde kullanılan verilerin dağılımları açıklanacaktır. Anketlerde kullanılan demografik verilerin kalite maliyet sistemleriyle olan ilişkileri incelenecektir.

Tablo 5.1. Araştırmaya katılan otel işletmelerine ait betimsel veriler

		<i>f</i>	%
Yıldız Sayısı	3 Yıldız	56	56,0
	4 Yıldız	32	32,0
	5 Yıldız	12	12,0
Çalışan Personel Sayısı	1-50	92	92,0
	51-100	6	6,0
	101-150	2	2,0
Faaliyet Süresi	3-5 Yıl	16	16,0
	6-9 Yıl	38	38,0
	10 ve Üzeri	46	46,0
Yıllık Ortalama Kapasite Oranı (%)	0-25	4	4,0
	26-50	16	16,0
	51-75	56	56,0
	76-100	24	24,0
Toplam		100	100,0

Tablo 5.1'e göre araştırmayı cevaplayan otellerin %56'sının 3 yıldız, %32'sinin 4 yıldız ve %12'sinin ise 5 yıldız sahip otel işletmelerinden oluşmaktadır. Anketi

yanıtlayan işletmelerin elaman sayıları incelendiğinde, %92'sinin 1-50 çevresinde, %6'sının 51-100 çevresinde ve %2'sinin 101-150 çevresinde elaman çalıştığı belirlenmiştir. Faaliyet zamanlarına bakıldığında işletmelerin %16'sının 3-5 yıl, %38'inin 6-9 yıl ve %46'sının ise 10 yıl ve fazlası üzerinde faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir. Son olarak doluluk oranlarına bakıldığında, işletmelerin %4'ünün %0-25 arasında, %16'sının %26-50 çevresinde, %56'sının %51-75 çevresinde arasında ve %24'ünün ise %76-100 çevresinde doluluk oranına sahip olduğu görülmüştür.

Tablo 5.2. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin kalite ile ilgili betimsel verileri

		<i>f</i>	%
İşletmenin Sahip Olduğu Kalite Belgeleri *	ISO 22000 HACCP	10	10,0
	ISO 9001	22	22,0
	ISO 9001:2000	2	2,0
	Diğer	4	4,0
	Henüz yok, fakat çalışmalar devam ediyor.	26	26,0
	Henüz yok	46	46,0
İşletmelerin Kalite Kontrol Departmanına Sahip Olma Durumları	Evet	38	38,0
	Hayır	62	62,0
Kalite Kontrol Departmanlarının Bağlı Olduğu Birim	Muhasebe- Finans	12	31,6
	Satış- Pazarlama	26	68,4
Kalite Maliyetleri Sisteminin (KMS) Mevcutluk Durumu	Evet	34	34,0
	Hayır	66	66,0
KMS'nin Kurulmama Nedenleri *	Muhasebe sisteminde köklü değişiklik gerektirmesi	54	81,8
	Kalite Maliyet Sistemi oluşturulmadan da düşük maliyet ve yüksek kalitenin sağlanabilmesi	36	54,5
	Prosedür fazlalığı	28	42,4
	Sistemin kurulmasının masraflı olması	26	39,4
	Eğitimli personel yetersizliği	64	97,0
	Diğer	2	3,0
KMS Olmayanlarda Gelecekte Oluşturulması Durumu	Evet	10	15,2
	Hayır	32	48,5
	Fikrim yok	24	36,4
Kalite Maliyetlerinin Ölçülmesi Ve Raporlanması Durumu	Düzenli olarak ölçülmekte ve raporlanmakta	34	34,0
	Hayır, yapılmamakta	66	66,0
Kalite Maliyet Sistemi	Ürünlerin maliyet hesabı ve fiyatlandırma	34	100,0

Raporlarının Kullanım Alanları *	Bütçe planı	34	100,0
	Ürün geliştirme	30	88,2
	Süreç geliştirme	22	64,7
	Stratejik kalite planlaması	26	76,5
	Tedarikçilerin performans gelişimi	18	52,9
	Diğer	34	100,0
İşletme Çalışanlarına Kalite Eğitimi Verilmesi Durumu	Evet, düzenli olarak verilmekte	34	34,0
	Evet, ancak düzenli olarak verilmemekte	2	2,0
	Hayır, verilmemektedir.	64	64,0

*=Birden fazla işaretleme yapılmıştır.

Tablo 5.2 incelendiğinde işletmelerin %72'sinin daha herhangi bir kalite belgesinin mevcut olmadığı, ancak bu işletmelerin %26'sının kalite belgesine sahip olmak için çalışmalarına başladığını belirtmiştir. Bununla birlikte işletmelerden %10'unun ISO 22000: HACCP kalite belgesinin, %22'sinin ISO 9001 kalite belgesinin, %2'sinin ISO 9001:2000 kalite belgesinin ve %4'ünde diğer kalite belgelerinin mevcut olduğu tespit edilmiştir. Ankete cevap veren işletmelerden %62'sinde bir kalite kontrol departmanına sahip olmadığı, %38'inde ise bir kalite kontrol departmanına sahip olduğu tespit edilmiştir. Kalite kontrol departmanının ilişkili olduğu bölüme bakıldığında, kalite kontrol bölümünün işletmelerin %31,6'sında Muhasebe-Finans birimine, %68,4'ünde ise Satış-Pazarlama bölümüne bağlı olduğu görülmüştür. Kalite maliyetleri sisteminin işletmelerin %34'ünde mevcut olduğu, %66'sında mevcut olmadığı tespit edilmiştir. İşletmelerde kalite maliyetleri sisteminin kurulmama nedenlerine bakıldığında, KMS'nin mevcut olmadığı işletmelerin %81,8'inde muhasebe sistemlerinde köklü olarak değişiklik gerektirmesi, %54,5'inde sistem oluşturtulmasına gerek olmadan düşük maliyetlerle yüksek kalitenin sağlanabilmesi, %42,4'ünde prosedürlerin fazlalığı, %39,4'ünün sistemin gerçekleştirilmesinin maliyetli olması, %97'sinin kaliteli elaman yetersizliği ve %3'ünün ise farklı nedenlerden dolayı kalite maliyetleri sistemine sahip olmadıkları belirlenmiştir. İşletmelerin %48,5'inin yakın gelecekte kalite maliyetleri sistemi kurmayı düşünmediği, %15,2'sinin düşündüğü ve %36,4'ünün ise bu konuda bir fikirlerinin olmadığı belirtilmiştir. Araştırmaya katılan işletmelerin, kalite maliyetlerini ölçme ve raporlama durumları incelendiğinde, işletmelerin %34'ünün düzenli olarak ölçüldüğü ve raporlandığı, %66'sının ise kalite maliyetlerinin hesaplanmadığı ve raporlanmadığı görülmüştür. Kalite maliyet raporlarının kullanım amaçlarına bakıldığında, raporlama yapan işletmelerin bu raporları %100 ile maliyetlerin tespiti ve ürün fiyatlandırmasında, %100 ile bütçe planlaması için, %88,2 ile ürün geliştirmek için, %64,7 ile süreç geliştirme için, %76,5 ile stratejik kalite planlanması için, %52,9 ile tedarikçilerin performans gelişimi için ve %100

ile diğer alanlar için kullandıkları görülmüştür. Son olarak araştırmaya katılan işletmelerin %34'ünün çalışanlarına düzenli kalite eğitimleri verdiği, %2'sinin çalışanlarına kalite eğitimleri verdiği ancak bunun düzenli olmadığı ve %64'ünün ise çalışanlarına kalite eğitimleri vermediği belirtmiştir.

Tablo 5.3. Çalışmada kullanılan ifadelerin toplam cronbach alpha güvenirlik katsayısı

	<i>Madde Sayısı</i>	<i>Güvenirlik Katsayısı</i>
<i>Toplam İfade</i>	14	.984

Tablo 5.3'teki verilere göre, çalışmada kullanılan 14 ifadenin sahip olduğu Cronbach Alpha güvenirlik katsayısının .984 olduğu görülmektedir. Analiz sonucunda çalışmada kullanılan 14 ifadenin çok yüksek düzeyde güvenirliğe sahip olduğu görülmüştür.

5.2. Verilerin Analizi

Bu araştırmadan çıkan sonuçlar SPSS 22 paket programı ile değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde gerekli olan istatistiksel tekniğin belirlenmesi için verilerin normal dağılıma bakılmıştır. Normal dağılıma analiz sonuçları Tablo 5.4'te verilmiştir.

Tablo 5.4. KMS'ye ilişkin ifadelerle ait normallik testi sonuçları

	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
İfade 1	-1,430	,657
İfade 2	-1,157	-,105
İfade 3	-1,046	-,249
İfade 4	-,892	-,640
İfade 5	-,715	-,831
İfade 6	-,780	-,940
İfade 7	-,780	-,850
İfade 8	-,702	-,669
İfade 9	-,715	-1,048
İfade 10	-,730	-1,049
İfade 11	-,940	-,491
İfade 12	-1,081	,022
İfade 13	-,953	-,327
İfade 14	-,998	-,397
KMS'ye İlişkin İfadelerin Toplamı	- ,962	-,384

Tablo 5.4'te çalışmaya ait ifadelerin çarpıklık ve basıklık değerleri verilmiştir. Skewness (Çarpıklık) ve Kurtosis (Basıklık) değerlerinin -1.5 ile +1.5 aralığında gerçekleşmesi durumunda verinin normal şekilde dağıldığı kabul edilebilir durumda olduğu belirtilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Tablo 4'e bakıldığında 14 ifadenin ve toplam puanın çarpıklık ve basıklık değerleri -1.5 ile +1.5 arasında olup, normal dağılıma sahip olduğu kabul edilmiştir. Bu sonuca göre ikili gruplarda bağımsız gruplar t testi, üç ve daha fazla gruplarda tek yönlü varyans (ANOVA) analizleri kullanılmıştır.

5.3. Bulgular

Tablo 5.5. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin önleme maliyetlerine yönelik bulgular

Önleme Maliyetlerine İlişkin Maddeler	<i>f</i>	%
Anket Bölüm 2 İfade 1	38	38,0
Anket Bölüm 2 İfade 2	40	40,0
Anket Bölüm 2 İfade 3	80	80,0
Anket Bölüm 2 İfade 4	84	84,0
Anket Bölüm 2 İfade 5	40	40,0
Anket Bölüm 2 İfade 6	52	52,0
Anket Bölüm 2 İfade 7	34	34,0

Tablo 5.5'e göre önleme maliyetleri bakımından araştırmaya katılım gösteren otel işletmelerinin %38'inde kalite sisteminin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi ile ilgili maliyetlerin, %40'ında kalitenin planlaması ve standartların oluşturulması ile ilgili maliyetlerin, %80'nin ürün ve hizmet tasarımı ile ilgili maliyetlerin, %84'ünde alet, cihaz ve donanım bakım-onarımı ile ilgili maliyetlerin, %40'ında kalite ve kalite maliyetleri ile ilgili konularda verilen personel eğitimi ile ilgili maliyetlerin, %52'sinde müşteri istek ve ihtiyaçlarının belirlemesine yönelik yapılan pazar araştırmaları ile ilgili maliyetlerin ve %34'ünde mevcut kalite performansının artırılabilmesi için yapılan çalışmalarla ilgili işçilik maliyetlerinin izlenmekte olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5.6. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin değerlendirme maliyetlerine yönelik bulgular

Değerlendirme Maliyetlerine İlişkin Maddeler	<i>f</i>	%
Anket Bölüm 2 İfade 8	44	44,0
Anket Bölüm 2 İfade 9	56	56,0
Anket Bölüm 2 İfade 10	32	32,0
Anket Bölüm 2 İfade 11	32	32,0
Anket Bölüm 2 İfade 12	36	36,0

Tablo 5.6'ya bakıldığında değerlendirme maliyetleri kapsamında, araştırmaya katılan işletmelerin %44'ünde ürün ve hizmet üretiminde kullanılmak için satın alınan malzemenin kontrol ve test maliyetlerinin incelenmekte olduğu, %56'sında yapılan kontrollere ilişkin işçilik maliyetlerinin izlenmekte olduğu, %32'sinde üretim ya da hizmet işlemlerinin üretiminden başlayıp sunumuna kadar yapılan kontrol ve testlerle ilgili maliyetlerin izlenmekte olduğu, %32'sinde ürün ya da hizmet değerlendirme planlarına destek olan gerekli laboratuvar test maliyetlerinin izlenmekte olduğu ve %36'sında üretimi yapılan ürün ve hizmetlerin belirlenmiş kalite standartlarına uygunluğunun kontrolünden kaynaklanan maliyetlerin incelenmekte olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5.7. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin iç başarısızlık maliyetlerine yönelik bulgular

İç Başarısızlık Maliyetlerine İlişkin Maddeler	<i>f</i>	%
Anket Bölüm 2 İfade 13	60	60,0
Anket Bölüm 2 İfade 14	46	46,0
Anket Bölüm 2 İfade 15	34	34,0
Anket Bölüm 2 İfade 16	36	36,0

Tablo 5.7 incelendiğinde, iç başarısızlık maliyetleri kapsamında araştırmaya katılan işletmelerin %60'ında hatalı ürün ve hizmetlerin onarımıyla alakalı maliyetlerin izlenmekte olduğu, %46'sında ürün ve hizmet üretim sürecinin durmasından kaynaklanan maliyetlerin izlenmekte olduğu, %34'ünde düzeltme yolu ile gereksinimleri karşılayacak duruma getirilemeyen hatalı ürün ya da hizmetlerden kaynaklanan kayıp maliyetlerinin incelenmekte olduğu ve %36'sında yeniden kontrol ve test maliyetlerinin incelenmekte olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5.8. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin dış başarısızlık maliyetlerine yönelik bulgular

Dış Başarısızlık Maliyetlerine İlişkin Maddeler	<i>f</i>	%
Anket Bölüm 2 İfade 17	42	42,0
Anket Bölüm 2 İfade 18	44	44,0
Anket Bölüm 2 İfade 19	48	48,0
Anket Bölüm 2 İfade 20	46	46,0
Anket Bölüm 2 İfade 21	36	36,0

Tablo 5.8 incelendiğinde, dış başarısızlık maliyetleri temelinde çalışmaya katılan işletmelerin %42'sinde müşteri şikayetlerinin araştırılması ve düzeltilmesi ile ilgili maliyetlerin izlenmekte olduğu, %44'ünde ceza ve tazminatlardan kaynaklanan maliyetlerin izlenmekte olduğu, %48'inde sunulmuş ürün ve hizmetlerin kalitesinden memnun olunmaması nedeniyle ortaya çıkan müşteri kaybı ile ilgili maliyetlerin incelenmekte olduğu, %46'sında müşterilerin sunulmuş ürün ve hizmetlerin kalitesinden memnun olmamaları sonucu yaptıkları kötü reklamın ortaya çıkardığı potansiyel müşteri kaybı ile ilgili maliyetlerin incelenmekte olduğu ve %36'sında kalite sorunları nedeniyle, satışlardaki azalma miktarına karşılık gelen kazanç kayıplarının oluşturduğu maliyetlerin incelenmekte olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5.9. İşletme yöneticilerinin kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere ait katılımların frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma değerleri

KMS ile İlgili İfadeler		<i>f</i>	%	$\bar{X}$	SS
Anket Bölüm 3 İfade 1	Yanıt 1	-	-	4,44	,946
	Yanıt 2	6	6,0		
	Yanıt 3	14	14,0		
	Yanıt 4	10	10,0		
	Yanıt 5	70	70,0		
Anket Bölüm 2 İfade 2	Yanıt 1	-	-	4,32	1,014
	Yanıt 2	8	8,0		
	Yanıt 3	16	16,0		
	Yanıt 4	12	12,0		
	Yanıt 5	64	64,0		
Anket Bölüm 2 İfade 3	Yanıt 1	-	-	4,30	,969
	Yanıt 2	6	6,0		
	Yanıt 3	18	18,0		
	Yanıt 4	16	16,0		
	Yanıt 5	60	60,0		
Anket Bölüm 2 İfade 4	Yanıt 1	-	-	4,18	1,058
	Yanıt 2	10	10,0		
	Yanıt 3	18	18,0		
	Yanıt 4	16	16,0		
	Yanıt 5	56	56,0		

Anket Bölüm 2 İfade 5	Yanıt 1	-	-	4,12	1,018
	Yanıt 2	8	8,0		
	Yanıt 3	22	22,0		
	Yanıt 4	20	20,0		
	Yanıt 5	50	50,0		
Anket Bölüm 2 İfade 6	Yanıt 1	-	-	4,12	1,113
	Yanıt 2	12	12,0		
	Yanıt 3	20	20,0		
	Yanıt 4	12	12,0		
	Yanıt 5	56	56,0		
Anket Bölüm 2 İfade 7	Yanıt 1	-	-	4,20	1,005
	Yanıt 2	6	6,0		
	Yanıt 3	24	24,0		
	Yanıt 4	14	14,0		
	Yanıt 5	56	56,0		
Anket Bölüm 2 İfade 8	Yanıt 1	8	8,0	3,80	1,318
	Yanıt 2	8	8,0		
	Yanıt 3	26	26,0		
	Yanıt 4	12	12,0		
	Yanıt 5	46	46,0		
Anket Bölüm 2 İfade 9	Yanıt 1	-	-	4,12	1,094
	Yanıt 2	10	10,0		
	Yanıt 3	24	24,0		
	Yanıt 4	10	10,0		
	Yanıt 5	56	56,0		
Anket Bölüm 2 İfade 10	Yanıt 1	-	-	4,16	1,070
	Yanıt 2	8	8,0		
	Yanıt 3	26	26,0		
	Yanıt 4	8	8,0		
	Yanıt 5	58	58,0		
Anket Bölüm 2 İfade 11	Yanıt 1	-	-	4,26	,981
	Yanıt 2	6	6,0		
	Yanıt 3	20	20,0		
	Yanıt 4	16	16,0		
	Yanıt 5	58	58,0		
Anket Bölüm 2 İfade 12	Yanıt 1	2	2,0	4,18	1,114
	Yanıt 2	8	8,0		
	Yanıt 3	18	18,0		
	Yanıt 4	14	14,0		
	Yanıt 5	58	58,0		
Anket Bölüm 2 İfade 13	Yanıt 1	2	2,0	4,14	1,137
	Yanıt 2	8	8,0		
	Yanıt 3	22	22,0		
	Yanıt 4	10	10,0		
	Yanıt 5	58	58,0		
Anket Bölüm 2 İfade 14	Yanıt 1	2	2,0	4,16	1,178
	Yanıt 2	10	10,0		
	Yanıt 3	20	20,0		
	Yanıt 4	6	6,0		
	Yanıt 5	62	62,0		

Tablo 5.9 incelendiğinde; “Etkin bir kalite maliyetleri sistemi işletme karlılığını olumlu yönde etkileyecektir.” ifadesi 4,44 ortalama ile en yüksek ortalamaya, “Kalite maliyetleri sistemi işletme departmanları arasında daha iyi ilişkiler kurulmasında yardımcı olacaktır.” ifadesi ise 3,80 ortalama ile en düşük ortalamaya sahip ifade olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5.10. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin yıldız sayılarına göre karşılaştırılması

KMS İle İlgili İfadeler	Yıldız Sayısı	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Anket Bölüm 2 İfade 1	3 Yıldız	56	4,14	1,069	7,435	,001*
	4 Yıldız	32	4,75	,672		
	5 Yıldız	12	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 2	3 Yıldız	56	3,96	1,128	9,698	,000*
	4 Yıldız	32	4,69	,693		
	5 Yıldız	12	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 3	3 Yıldız	56	4,04	1,061	5,537	,005*
	4 Yıldız	32	4,56	,801		
	5 Yıldız	12	4,83	,389		
Anket Bölüm 2 İfade 4	3 Yıldız	56	3,82	1,146	9,754	,000*
	4 Yıldız	32	4,50	,803		
	5 Yıldız	12	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 5	3 Yıldız	56	3,79	1,022	8,694	,000*
	4 Yıldız	32	4,44	,948		
	5 Yıldız	12	4,83	,389		
Anket Bölüm 2 İfade 6	3 Yıldız	56	3,68	1,177	12,540	,000*
	4 Yıldız	32	4,63	,793		
	5 Yıldız	12	4,83	,389		
Anket Bölüm 2 İfade 7	3 Yıldız	56	3,86	1,069	8,965	,000*
	4 Yıldız	32	4,56	,801		
	5 Yıldız	12	4,83	,389		
Anket Bölüm 2 İfade 8	3 Yıldız	56	3,29	1,289	12,852	,000*
	4 Yıldız	32	4,31	1,176		
	5 Yıldız	12	4,83	,389		
Anket Bölüm 2 İfade 9	3 Yıldız	56	3,68	1,146	13,941	,000*
	4 Yıldız	32	4,56	,801		
	5 Yıldız	12	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 10	3 Yıldız	56	3,71	1,107	14,792	,000*
	4 Yıldız	32	4,63	,793		
	5 Yıldız	12	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 11	3 Yıldız	56	3,89	1,021	11,600	,000*
	4 Yıldız	32	4,63	,793		
	5 Yıldız	12	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 12	3 Yıldız	56	3,79	1,217	9,533	,000*
	4 Yıldız	32	4,63	,793		
	5 Yıldız	12	4,83	,389		
Anket Bölüm 2 İfade 13	3 Yıldız	56	3,75	1,254	9,809	,000*
	4 Yıldız	32	4,50	,803		
	5 Yıldız	12	5,00	,000		

Anket Bölüm 2 İfade 14	3 Yıldız	56	3,71	1,289	11,591	,000*
	4 Yıldız	32	4,63	,793		
	5 Yıldız	12	5,00	,000		
KMS' ye yönelik İfadelerin Genel Ortalaması	3 Yıldız	56	3,79	1,019	12,844	,000*
	4 Yıldız	32	4,57	,765		
	5 Yıldız	12	4,92	,113		

Not: *=p<0,05

Tablo 5.10'da araştırmaya katılan işletmelerin belirtilen ifadelerle ilgili, otellerin yıldız sayılarına göre katılım durumlarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak için yapılan ANOVA sonuçları görülmektedir. Tablo 5.10'a bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin yıldız sayılarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre 3 yıldızlı otel işletmelerinin 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine göre daha düşük bir ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelerde de işletmelerin yıldız sayısına göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tablo 5.10'da kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin yıldız sayısına göre anlamlı farklılaşmaktadır ($p<0,05$).

H1₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin yıldız sayısına göre anlamlı farklılaşmaktadır.

H1₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin yıldız sayısına göre anlamlı farklılaşmamaktadır.

H1₀ hipotezi kabul edilir.

Tablo 5.11. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin personel sayılarına göre karşılaştırılması

KMS İle İlgili İfadeler	Personel Sayısı	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Anket Bölüm 2 İfade 1	1-50	92	4,39	,972	1,539	,220
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 2	1-50	92	4,26	1,036	1,995	,142
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 3	1-50	92	4,24	,987	2,329	,103
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 4	1-50	92	4,11	1,074	2,703	,072
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 5	1-50	92	4,04	1,026	3,408	,037*
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 6	1-50	92	4,04	1,128	2,820	,065
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 7	1-50	92	4,13	1,019	2,858	,062
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 8	1-50	92	3,70	1,324	3,808	,026*
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 9	1-50	92	4,04	1,109	2,921	,059
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 10	1-50	92	4,09	1,086	2,773	,067
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 11	1-50	92	4,20	,997	2,552	,083
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 12	1-50	92	4,11	1,133	2,426	,094
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 13	1-50	92	4,07	1,156	2,565	,082
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
Anket Bölüm 2 İfade 14	1-50	92	4,09	1,201	2,266	,109
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		
KMS' ye yönelik İfadelerin Genel Ortalaması	1-50	92	4,10	,992	3,174	,046*
	51-100	6	5,00	,000		
	101-150	2	5,00	,000		

Not: *=p<0,05

Tablo 5.11’de araştırmaya katılan işletmelerin belirtilen ifadelerle ilgili, otellerin personel sayılarına göre katılım durumlarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak için yapılan ANOVA sonuçları görülmektedir. Tablo 5.11’e bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin personel sayılarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,046<0,05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre personel sayısı 1-50 arasında olan otel işletmelerinin 51-100 ve 101-150 arasında olan otel işletmelerine göre daha düşük bir ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili “Etkin bir kalite maliyetleri sistemi tüm işletme çalışanlarında kalite bilincinin oluşmasını sağlayacaktır.” ifadesinde ($p=0,037<0,05$) ve “Kalite maliyetleri sistemi işletme departmanları arasında daha iyi ilişkiler kurulmasında yardımcı olacaktır.” ifadesinde ($p=0,026<0,05$) de işletmelerin personel sayılarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 5.11’de kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin personel sayısına göre anlamlı farklılaşmaktadır ($p<0,05$).

H2₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin personel sayısına göre anlamlı farklılaşmaktadır.

H2₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin personel sayısına göre anlamlı farklılaşmamaktadır.

H2₀ hipotezi kabul edilir.

Tablo 5.12. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin faaliyet sürelerine göre karşılaştırılması

KMS İle İlgili İfadeler	Faaliyet Süresi	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Anket Bölüm 2 İfade 1	3-5 Yıl	16	4,38	1,147	,081	,922
	6-9 Yıl	38	4,42	1,056		
	10 ve Üzeri	46	4,48	,781		
Anket Bölüm 2 İfade 2	3-5 Yıl	16	4,25	1,125	,085	,918
	6-9 Yıl	38	4,37	1,149		
	10 ve Üzeri	46	4,30	,866		
Anket Bölüm 2 İfade 3	3-5 Yıl	16	4,00	1,155	1,065	,349
	6-9 Yıl	38	4,42	1,056		
	10 ve Üzeri	46	4,30	,813		
Anket Bölüm 2 İfade 4	3-5 Yıl	16	4,00	1,155	,345	,709
	6-9 Yıl	38	4,26	1,131		
	10 ve Üzeri	46	4,17	,973		
Anket Bölüm 2 İfade 5	3-5 Yıl	16	4,00	1,366	,138	,872
	6-9 Yıl	38	4,16	1,053		
	10 ve Üzeri	46	4,13	,859		
Anket Bölüm 2 İfade 6	3-5 Yıl	16	4,00	1,155	,115	,891
	6-9 Yıl	38	4,16	1,242		
	10 ve Üzeri	46	4,13	1,002		
Anket Bölüm 2 İfade 7	3-5 Yıl	16	4,00	1,155	,394	,676
	6-9 Yıl	38	4,26	1,083		
	10 ve Üzeri	46	4,22	,892		
Anket Bölüm 2 İfade 8	3-5 Yıl	16	3,63	1,544	,203	,817
	6-9 Yıl	38	3,79	1,417		
	10 ve Üzeri	46	3,87	1,166		
Anket Bölüm 2 İfade 9	3-5 Yıl	16	4,00	1,155	,153	,859
	6-9 Yıl	38	4,11	1,181		
	10 ve Üzeri	46	4,17	1,018		
Anket Bölüm 2 İfade 10	3-5 Yıl	16	4,00	1,155	,221	,802
	6-9 Yıl	38	4,21	1,166		
	10 ve Üzeri	46	4,17	,973		
Anket Bölüm 2 İfade 11	3-5 Yıl	16	4,00	1,155	,791	,456
	6-9 Yıl	38	4,37	1,051		
	10 ve Üzeri	46	4,26	,855		
Anket Bölüm 2 İfade 12	3-5 Yıl	16	4,00	1,155	,311	,733
	6-9 Yıl	38	4,26	1,131		
	10 ve Üzeri	46	4,17	1,102		
Anket Bölüm 2 İfade 13	3-5 Yıl	16	3,88	1,204	1,377	,257
	6-9 Yıl	38	4,37	1,149		
	10 ve Üzeri	46	4,04	1,095		
Anket Bölüm 2 İfade 14	3-5 Yıl	16	3,88	1,204	1,647	,198
	6-9 Yıl	38	4,42	1,154		
	10 ve Üzeri	46	4,04	1,173		
KMS' ye yönelik İfadelerin Genel Ortalaması	3-5 Yıl	16	4,00	1,120	,377	,687
	6-9 Yıl	38	4,25	1,065		
	10 ve Üzeri	46	4,17	,868		

Tablo 5.12’de araştırmaya katılan işletmelerin belirtilen ifadelerle ilgili, otellerin faaliyet sürelerine göre katılım durumlarında anlamlı bir farklılık gerçekleşip gerçekleşmediğini ortaya koymak için yapılan ANOVA sonuçları görülmektedir. Tablo 5.12’ye bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin faaliyet sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0,687>0,05$). Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelerde de işletmelerin faaliyet sürelerine göre anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir.

Tablo 5.12’de kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin faaliyet sürelerine göre anlamlı farklılaşmamaktadır ($p>0,05$).

H3₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin faaliyet sürelerine göre anlamlı farklılaşmaktadır.

H3₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin faaliyet sürelerine göre anlamlı farklılaşmamaktadır.

H3₁ hipotezi kabul edilir.

Tablo 5.13. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin doluluk oranlarına göre karşılaştırılması

KMS ile İlgili İfadeler	Doluluk Oranı	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Anket Bölüm 2 İfade 1	%0-25	4	4,50	,577	14,73 7	,000*
	%26-50	16	3,25	1,238		
	%51-75	56	4,61	,779		
	%76-100	24	4,83	,381		
Anket Bölüm 2 İfade 2	%0-25	4	4,00	1,155	9,369	,000*
	%26-50	16	3,25	1,238		
	%51-75	56	4,57	,871		
	%76-100	24	4,50	,659		
Anket Bölüm 2 İfade 3	%0-25	4	4,00	1,155	10,99 7	,000*
	%26-50	16	3,25	1,238		
	%51-75	56	4,43	,828		
	%76-100	24	4,75	,442		
Anket Bölüm 2 İfade 4	%0-25	4	5,00	,000	8,304	,000*
	%26-50	16	3,13	1,310		
	%51-75	56	4,36	,943		
	%76-100	24	4,33	,761		
Anket Bölüm 2 İfade 5	%0-25	4	4,50	,577	5,858	,001*
	%26-50	16	3,25	1,238		
	%51-75	56	4,36	,903		
	%76-100	24	4,08	,881		
	%0-25	4	4,00	1,155	6,356	,001*

Anket Bölüm 2 İfade 6	%26-50	16	3,13	1,310		
	%51-75	56	4,25	1,031		
	%76-100	24	4,50	,780		
Anket Bölüm 2 İfade 7	%0-25	4	4,00	1,155	8,119	,000*
	%26-50	16	3,25	1,238		
	%51-75	56	4,29	,889		
	%76-100	24	4,67	,637		
Anket Bölüm 2 İfade 8	%0-25	4	4,00	1,155	4,007	,010*
	%26-50	16	3,00	1,461		
	%51-75	56	4,14	1,197		
	%76-100	24	3,50	1,285		
Anket Bölüm 2 İfade 9	%0-25	4	4,50	,577	6,290	,001*
	%26-50	16	3,13	1,310		
	%51-75	56	4,25	,995		
	%76-100	24	4,42	,881		
Anket Bölüm 2 İfade 10	%0-25	4	4,00	1,155	5,405	,002*
	%26-50	16	3,25	1,238		
	%51-75	56	4,32	,974		
	%76-100	24	4,42	,881		
Anket Bölüm 2 İfade 11	%0-25	4	4,00	1,155	8,674	,000*
	%26-50	16	3,25	1,238		
	%51-75	56	4,46	,830		
	%76-100	24	4,50	,659		
Anket Bölüm 2 İfade 12	%0-25	4	4,00	1,155	9,486	,000*
	%26-50	16	3,00	1,461		
	%51-75	56	4,36	,943		
	%76-100	24	4,58	,654		
Anket Bölüm 2 İfade 13	%0-25	4	4,00	1,155	8,085	,000*
	%26-50	16	3,00	1,461		
	%51-75	56	4,32	,974		
	%76-100	24	4,50	,780		
Anket Bölüm 2 İfade 14	%0-25	4	4,00	1,155	7,673	,000*
	%26-50	16	3,00	1,461		
	%51-75	56	4,36	,980		
	%76-100	24	4,50	,978		
KMS' ye yönelik İfadelerin Genel Ortalaması	%0-25	4	4,17	,948	8,653	,000*
	%26-50	16	3,15	1,287		
	%51-75	56	4,36	,853		
	%76-100	24	4,43	,574		

Not: *=p<0,05

Tablo 5.13'te araştırmaya katılan işletmelerin belirtilen ifadelerle ilgili, otellerin doluluk oranlarına göre katılım durumlarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak için yapılan ANOVA sonuçları görülmektedir. Tablo 5.13'e bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin

doluluk oranlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Meydana gelen anlamlı farklılığa göre %26-50 doluluk oranına sahip otel işletmelerinin %0-25, %51-75 ve %76-100 doluluk oranlarına sahip otel işletmelerine göre daha düşük bir ortalama sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelerde de işletmelerin doluluk oranlarına göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tablo 5.13'te kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin doluluk oranlarına göre anlamlı farklılaşmaktadır ($p<0,05$).

H4₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin doluluk oranlarına göre anlamlı farklılaşmaktadır.

H4₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin doluluk oranlarına göre anlamlı farklılaşmamaktadır.

H4₀ hipotezi kabul edilir.

Tablo 5.14. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin kalite kontrol departmanına sahip olma durumları göre karşılaştırılması

KMS İle İlgili İfadeler	Kalite Kontrol Bölümünün Mevcut Olma Durumu	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Anket Bölüm 2 İfade 1	Evet	38	4,95	,226	5,770	,000*
	Hayır	62	4,13	1,079		
Anket Bölüm 2 İfade 2	Evet	38	4,79	,528	4,530	,000*
	Hayır	62	4,03	1,130		
Anket Bölüm 2 İfade 3	Evet	38	4,95	,226	7,647	,000*
	Hayır	62	3,90	1,036		
Anket Bölüm 2 İfade 4	Evet	38	4,74	,554	5,243	,000*
	Hayır	62	3,84	1,148		
Anket Bölüm 2 İfade 5	Evet	38	4,68	,662	5,325	,000*
	Hayır	62	3,77	1,047		
Anket Bölüm 2 İfade 6	Evet	38	4,74	,554	5,622	,000*
	Hayır	62	3,74	1,200		
Anket Bölüm 2 İfade 7	Evet	38	4,84	,370	6,980	,000*
	Hayır	62	3,81	1,069		
Anket Bölüm 2 İfade 8	Evet	38	4,53	,762	5,431	,000*
	Hayır	62	3,35	1,392		
Anket Bölüm 2 İfade 9	Evet	38	4,79	,528	6,374	,000*
	Hayır	62	3,71	1,151		
Anket Bölüm 2 İfade 10.	Evet	38	4,79	,528	6,048	,000*
	Hayır	62	3,77	1,137		
Anket Bölüm 2 İfade 11	Evet	38	4,89	,311	7,194	,000*
	Hayır	62	3,87	1,048		
Anket Bölüm 2 İfade 12	Evet	38	4,79	,528	5,579	,000*
	Hayır	62	3,81	1,212		
Anket Bölüm 2 İfade 13	Evet	38	4,68	,662	4,607	,000*
	Hayır	62	3,81	1,239		
Anket Bölüm 2 İfade 14	Evet	38	4,74	,644	4,784	,000*
	Hayır	62	3,81	1,291		
KMS' ye yönelik İfadelerin Genel Ortalaması	Evet	38	4,77	,369	6,567	,000*
	Hayır	62	3,81	1,059		

Not: *=p<0,05

Tablo 5.14'te çalışmaya katılan işletmelerin belirtilen ifadelerle alakalı, otellerin kalite kontrol departmanının mevcut olma durumuna göre katılım durumlarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını görmek için yapılan ANOVA sonuçları görülmektedir. Tablo 5.14'e bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile alakalı ifadelere verilen yanıtların genel

ortalamasının işletmelerin kalite kontrol departmanına sahip olma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre departmana sahip otel işletmelerinin departmana sahip olmayan otel işletmelerine göre daha fazla bir orana sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelerde de işletmelerin kalite kontrol departmanının mevcut olma durumuna göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tablo 5.14'te kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite kontrol departmanına sahip olma durumuna göre anlamlı farklılaşmaktadır ($p<0,05$).

H5₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite kontrol departmanının mevcut olma durumuna göre anlamlı farklılaşmaktadır.

H5₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite kontrol departmanının mevcut olma durumuna göre anlamlı farklılaşmamaktadır.

H5₀ hipotezi kabul edilir.

Tablo 5.15. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin kalite maliyetleri sistemine sahip olma durumlarına göre karşılaştırılması

KMS İle İlgili İfadeler	KMS'ye Sahip Olma Durumu	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Anket Bölüm 2 İfade 1	Evet	34	4,94	,239	5,526	,000*
	Hayır	66	4,18	1,066		
Anket Bölüm 2 İfade 2	Evet	34	4,94	,239	6,602	,000*
	Hayır	66	4,00	1,109		
Anket Bölüm 2 İfade 3	Evet	34	4,94	,239	7,245	,000*
	Hayır	66	3,97	1,037		
Anket Bölüm 2 İfade 4	Evet	34	4,88	,327	7,139	,000*
	Hayır	66	3,82	1,122		
Anket Bölüm 2 İfade 5	Evet	34	4,88	,327	8,325	,000*
	Hayır	66	3,73	1,031		
Anket Bölüm 2 İfade 6	Evet	34	4,88	,327	7,470	,000*
	Hayır	66	3,73	1,171		
Anket Bölüm 2 İfade 7	Evet	34	4,88	,327	7,303	,000*
	Hayır	66	3,85	1,056		
Anket Bölüm 2 İfade 8	Evet	34	4,82	,387	8,841	,000*
	Hayır	66	3,27	1,319		
Anket Bölüm 2 İfade 9	Evet	34	4,88	,478	7,217	,000*
	Hayır	66	3,73	1,117		
Anket Bölüm 2 İfade 10	Evet	34	4,88	,478	6,904	,000*
	Hayır	66	3,79	1,103		
Anket Bölüm 2 İfade 11	Evet	34	4,94	,239	7,721	,000*
	Hayır	66	3,91	1,034		
Anket Bölüm 2 İfade 12	Evet	34	4,82	,521	5,674	,000*
	Hayır	66	3,85	1,193		
Anket Bölüm 2 İfade 13	Evet	34	4,82	,521	5,967	,000*
	Hayır	66	3,79	1,209		
Anket Bölüm 2 İfade 14	Evet	34	4,88	,478	6,244	,000*
	Hayır	66	3,79	1,259		
KMS' ye yönelik İfadelerin Genel Ortalaması	Evet	34	4,88	,295	7,964	,000*
	Hayır	66	3,81	1,013		

Not: *=p<0,05

Tablo 5.15'te araştırmaya katılan işletmelerin belirtilen ifadelerle ilgili, otellerin KMS'nin mevcut olma durumuna göre katılım durumlarında anlamlı bir farklılığın var olup olmadığını ortaya koymak için yapılan ANOVA sonuçları görülmektedir. Tablo 5.15'e bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin KMS'ye sahip olma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir (p=0,000<0,05). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre KMS'ye sahip otel

işletmelerinin KMS'ye sahip olmayan otel işletmelerine göre daha yüksek bir orana sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelerde de işletmelerin KMS'ye sahip olma durumuna göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tablo 15'te kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin KMS'ye sahip olma durumuna göre anlamlı farklılaşmaktadır ($p<0,05$).

H6₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin KMS'ye sahip olma durumuna göre anlamlı farklılaşmaktadır.

H6₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin KMS'ye sahip olma durumuna göre anlamlı farklılaşmamaktadır.

H6₀ hipotezi kabul edilir.

Tablo 5.16. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumuna göre karşılaştırılması

KMS İle İlgili İfadeler	Kalite Maliyetlerinin Ölçülmesi ve Raporlanması Durumu	<i>n</i>	$\bar{X}$	SS	<i>F</i>	<i>p</i>
Anket Bölüm 2 İfade 1	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,94	,239	5,526	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	4,18	1,066		
Anket Bölüm 2 İfade 2	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,94	,239	6,602	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	4,00	1,109		
Anket Bölüm 2 İfade 3	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,94	,239	7,245	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,97	1,037		
Anket Bölüm 2 İfade 4	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,88	,327	7,139	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,82	1,122		
Anket Bölüm 2 İfade 5	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,88	,327	8,325	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,73	1,031		
Anket Bölüm 2 İfade 6	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,88	,327	7,470	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,73	1,171		
Anket Bölüm 2 İfade 7	Düzenli olarak ölçüm ve raporlanmakta	34	4,88	,327	7,303	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,85	1,056		
Anket Bölüm 2 İfade 8	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,82	,387	8,841	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,27	1,319		
Anket Bölüm 2 İfade 10	Düzenli olarak	34	4,88	,478	7,217	,000*

	ölçüm ve raporlama					
	Hayır, yapılmamakta	66	3,73	1,117		
Anket Bölüm 2 İfade 11	Düzenli olarak ölçüm ve raporlanmakta	34	4,88	,478	6,904	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,79	1,103		
Anket Bölüm 2 İfade 12	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,94	,239	7,721	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,91	1,034		
Anket Bölüm 2 İfade 13	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,82	,521	5,674	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,85	1,193		
Anket Bölüm 2 İfade 14	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,82	,521	5,967	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,79	1,209		
Anket Bölüm 2 İfade 1	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,88	,478	6,244	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,79	1,259		
KMS' ye yönelik İfadelerin Genel Ortalaması	Düzenli olarak ölçüm ve raporlama	34	4,88	,295	7,964	,000*
	Hayır, yapılmamakta	66	3,81	1,013		

Not: *=p<0,05

Tablo 5.16'da araştırmaya katılan işletmelerin belirtilen ifadelerle ilgili, otellerin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumuna göre katılım durumlarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak için yapılan ANOVA sonuçları görülmektedir. Tablo 5.16'ya bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre düzenli olarak ölçüm ve raporlanma yapan otel işletmelerinin yapmayan otel işletmelerine göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelere de işletmelerin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumuna göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tablo 5.16'da kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumuna göre anlamlı farklılaşmaktadır ($p<0,05$).

H7₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumuna göre anlamlı farklılaşmaktadır.

H7₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumuna göre anlamlı farklılaşmamaktadır.

H7₀ hipotezi kabul edilir.

Tablo 5.17. Kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin otel işletmelerinin çalışanlarına kalite eğitimi verme durumlarına göre karşılaştırılması

KMS ile İlgili İfadeler	İşletme Çalışanlarına Kalite Eğitiminin Verilmesi Durumları	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Anket Bölüm 2 İfade 1	Yanıt 1	34	4,94	,239	9,345	,000*
	Yanıt 2	2	5,00	,000		
	Yanıt 3	64	4,16	1,072		
Anket Bölüm 2 İfade 2	Yanıt 1	34	4,94	,239	11,774	,000*
	Yanıt 2	2	4,00	,000		
	Yanıt 3	64	4,00	1,127		
Anket Bölüm 2 İfade 3	Yanıt 1	34	4,94	,239	16,276	,000*
	Yanıt 2	2	5,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,94	1,037		
Anket Bölüm 2 İfade 4	Yanıt 1	34	4,88	,327	16,640	,000*
	Yanıt 2	2	5,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,78	1,119		
Anket Bölüm 2 İfade 5	Yanıt 1	34	4,88	,327	23,299	,000*
	Yanıt 2	2	5,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,69	1,022		
Anket Bölüm 2 İfade 6	Yanıt 1	34	4,88	,327	18,079	,000*
	Yanıt 2	2	5,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,69	1,167		
Anket Bölüm 2 İfade 7	Yanıt 1	34	4,88	,327	15,344	,000*
	Yanıt 2	2	4,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,84	1,072		
Anket Bölüm 2 İfade 8	Yanıt 1	34	4,82	,387	22,268	,000*
	Yanıt 2	2	3,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,28	1,339		
Anket Bölüm 2 İfade 9	Yanıt 1	34	4,88	,478	16,498	,000*
	Yanıt 2	2	4,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,72	1,133		
Anket Bölüm 2 İfade 10	Yanıt 1	34	4,88	,478	15,129	,000*
	Yanıt 2	2	4,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,78	1,119		
Anket Bölüm 2 İfade 11	Yanıt 1	34	4,94	,239	18,558	,000*
	Yanıt 2	2	5,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,88	1,031		

Anket Bölüm 2 İfade 12	Yanıt 1	34	4,82	,521	10,22 9	,000*
	Yanıt 2	2	4,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,84	1,211		
Anket Bölüm 2 İfade 13	Yanıt 1	34	4,82	,521	11,97 2	,000*
	Yanıt 2	2	3,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,81	1,220		
Anket Bölüm 2 İfade 14	Yanıt 1	34	4,88	,478	12,49 8	,000*
	Yanıt 2	2	3,00	,000		
	Yanıt 3	64	3,81	1,271		
KMS' ye yönelik İfadelerin Genel Ortalaması	Yanıt 1	34	4,88	,295	18,28 6	,000*
	Yanıt 2	2	4,21	,000		
	Yanıt 3	64	3,80	1,027		

Not: *=p<0,05

Evet düzenli verilmekte olan hayır verilmemekten daha büyük

Tablo 5.17’de araştırmaya katılan işletmelerin belirtilen ifadelerle ilgili, işletme çalışanlarının kalite eğitimi alma durumlarına göre katılım durumlarında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için yapılan ANOVA sonuçları görülmektedir. Tablo 5.17’ye bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin işletme çalışanlarının kalite eğitimi alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre düzenli olarak eğitim veren otel işletmelerinin eğitim vermeyen otel işletmelerine göre daha yüksek bir orana sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelerde de işletme çalışanlarının kalite eğitimi alma durumlarına göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tablo 5.17’de kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin çalışanlarının kalite eğitimi alma durumlarına göre anlamlı farklılaşmaktadır ($p<0,05$).

H8₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin çalışanlarının kalite eğitimi alma durumlarına göre anlamlı farklılaşmaktadır.

H8₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin çalışanlarının kalite eğitimi alma durumlarına göre anlamlı farklılaşmamaktadır.

H8₀ hipotezi kabul edilir.

5.4. Hipotezlerin Değerlendirilmesi

Araştırma Doğu Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde kalite maliyet sistemleriyle ilgili içinde bulundukları durumun tespiti ve yöneticilerinin kalite maliyet sistemine yönelik düşüncelerin ortaya çıkarılmasına yönelik yapılmıştır.

Araştırma verileri incelendiğinde araştırmaya katılan işletmelerin %56'sının 3 yıldız, %32'sinin 4 yıldız, %12'sinin ise 5 yıldızla sahip otel işletmelerinden oluştuğu görülmektedir. Bu sayede araştırmaya katılan otellerden 3 yıldızlı olanlarının sayısının fazla olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmaya katılan işletmelerin %72'sinin daha bir kalite belgesine sahip olmadığı, fakat bu işletmelerin %26'sının kalite belgesine sahip olmak için çalışmalarına başladığını belirtmiştir. Bununla birlikte işletmelerden %10'unun ISO 22000: HACCP kalite belgesine, %22'sinin ISO 9001 kalite belgesine, %2'sinin ISO 9001:2000 kalite belgesine ve %4'ünün ise diğer kalite belgelerine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Ankete cevap veren işletmelerden %62'sinde bir kalite kontrol departmanına sahip olmadığı, %38'inde ise bir kalite kontrol departmanına sahip olduğu tespit edilmiştir. Kalite kontrol departmanının bağlı olduğu alan incelendiğinde, kalite kontrol departmanının işletmelerin %31,6'sında Muhasebe-Finans alanına, %68,4'ünde ise Satış-Pazarlama alanına bağlı olduğu tespit edilmiştir.

Kalite maliyetleri sisteminin otellerin %34'ünde mevcut olduğu, %66'sında mevcut olmadığı tespit edilmiştir. İşletmelerde kalite maliyetleri sisteminin kurulmama nedenlerine bakıldığında, KMS'nin mevcut olmadığı işletmelerin %81,8'inde muhasebe sistemlerinde köklü yenilik gerektirmesi, %54,5'inde sistem oluşturulmadan da daha az maliyet ve daha yüksek kalitenin sağlanabilmesi, %42,4'ünde prosedür fazlalığı, %39,4'ünde sistemin kurulmasının maliyetli olması, %97'sinde eğitimli personel yetersizliği ve %3'ünün ise diğer sebepler nedeniyle kalite maliyetleri sistemine sahip olmadıkları belirlenmiştir. İşletmelerin %48,5'inin yakın gelecekte kalite maliyetleri sistemi kurmayı düşünmediği, %15,2'sinin düşündüğü ve %36,4'ünün ise bu konu hakkında düşüncelerinin olmadığı belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan işletmelerin, kalite maliyetlerini ölçme ve raporlama faaliyetlerine bakıldığında, işletmelerin %34'ünde düzenli olarak ölçüldüğü ve raporlandığı, %66'sında ise kalite maliyetlerinin ölçülmediği ve raporlanmadığı tespit

edilmiştir. Kalite maliyet raporlarının kullanım alanlarına bakıldığında, raporlama yapan işletmelerin bu raporları %100 ile maliyetlerin tespiti ve fiyatlandırmada, %100 ile bütçe planlaması için, %88,2 ile ürün geliştirmek için, %64,7 ile süreç geliştirme için, %76,5 ile stratejik kalite planlanması için, %52,9 ile tedarikçilerin performans gelişimi için ve %100 ile diğer alanlar için kullandıkları görülmüştür.

Araştırmaya katılan işletmelerin %34'ünün çalışanlarına düzenli kalite eğitimleri verdiği, %2'sinin çalışanlarına kalite eğitimleri verdiği ancak bunun düzenli olmadığı ve %64'ünün ise çalışanlarına kalite eğitimleri vermediği belirtmiştir.

Kalite maliyetleri unsurlarından önleme maliyetleri kapsamında araştırmaya katılan otel işletmelerinde kalite sisteminin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi ile ilgili maliyetlerin, kalite planlaması ve standartlar oluşturulması ile ilgili maliyetlerin, ürün ve hizmet dizaynı ile ilgili maliyetlerin, alet, cihaz ve donanım bakım-onarımı ile ilgili maliyetlerin, kalite ve kalite maliyetleri ile ilgili konularda verilen personel eğitimi ile ilgili maliyetlerin, müşteri istek ve ihtiyaçlarını belirlemeye yönelik yapılan pazar araştırmaları ile ilgili maliyetlerin ve mevcut kalite performansının artırılabilmesi için yapılan çalışmalarla ilgili işçilik maliyetlerinin izlenmekte olduğu tespit edilmiştir.

Kalite maliyetleri unsurlarından değerlendirme maliyetleri kapsamında, araştırmaya katılan işletmelerde ürün ve hizmet imalatında kullanılması için satın alınan malzemelerin kontrolü ve test maliyetlerinin incelenmekte olduğu, yapılan kontrollere ilişkin işçilik maliyetlerinin incelenmekte olduğu, üretim ya da hizmet işlemlerinin üretiminden başlayıp sunumuna kadar yapılan kontrol ve testlerle ilgili maliyetlerin incelenmekte olduğu, ürün ya da hizmet değerlendirme planlarına destek olan gerekli laboratuvar test maliyetlerinin incelenmekte olduğu ve üretimi yapılan ürün ve hizmetlerin belirlenen kalite standartlarına uygunluğunun kontrolünden kaynaklanan maliyetlerin izlenmekte olduğu tespit edilmiştir.

Kalite maliyetleri unsurlarından iç başarısızlık maliyetleri kapsamında araştırmaya katılan işletmelerin hatalı ürün ve hizmetlerin düzeltilmesi ile ilgili maliyetlerin, ürün ve hizmet üretim sürecinin durmasından kaynaklanan maliyetlerin, düzeltme yolu ile gereksinimleri karşılayacak duruma getirilemeyen hatalı ürün ya da hizmetlerden kaynaklanan kayıp maliyetlerinin, yeniden kontrol ve test maliyetlerinin izlenmekte olduğu tespit edilmiştir.

Kalite maliyetleri unsurlarından dış başarısızlık maliyetleri kapsamında araştırmaya katılan işletmelerde müşteri şikayetlerinin araştırılıp ve giderilmesi ile ilgili maliyetlerin, ceza ve tazminatlardan gerçekleşen maliyetlerin, sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesinden

memnun olunmamasından dolayı oluşan müşteri kaybı ile ilgili maliyetlerin, müşterilerin sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesinden tatminsizlikleri sonucu yapmış oldukları olumsuz reklamın neden olduğu potansiyel müşteri kaybı ile ilgili maliyetlerin, kalite sorunları nedeniyle, satışlardaki düşme ve azalma miktarına karşılık gelen kar kayıplarının oluşturduğu maliyetlerin incelenmekte olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerinin kalite maliyetleri sistemi ile alakalı tanımlamalara verdikleri cevaplar incelendiğinde, “Etkin bir kalite maliyetleri sistemi işletme karlılığını olumlu yönde etkileyecektir.” ifadesi 4,44 ortalama ile en yüksek ortalama, “Kalite maliyetleri sistemi işletme bölümleri arasında daha iyi ilişkiler kurulmasında yardımcı olacaktır.” ifadesi ise 3,80 ortalama ile en düşük ortalama sahip ifade olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5.18. Araştırma hipotezleri ve sonuçları

Araştırma Hipotezleri	Sonuç
H1₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin yıldız sayısı arasında anlamlı farklılık vardır. H1₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin yıldız sayısı arasında anlamlı farklılık vardır.	H1₀ hipotezi kabul edilmiştir.
H2₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin personel sayısı arasında anlamlı farklılık vardır. H2₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin personel sayısı arasında anlamlı farklılık vardır.	H2₀ hipotezi kabul edilmiştir.
H3₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin faaliyet süresi arasında anlamlı farklılık vardır. H3₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin faaliyet süresi arasında anlamlı farklılık vardır.	H3₁ hipotezi kabul edilmiştir.
H4₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin doluluk oranı arasında anlamlı farklılık vardır. H4₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin doluluk oranı arasında anlamlı farklılık vardır.	H4₀ hipotezi kabul edilmiştir.

H5₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite kontrol departmanına sahip olma durumları arasında anlamlı farklılık vardır.	H5₀	hipotezi
H5₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite kontrol departmanına sahip olma durumları arasında anlamlı farklılık vardır.		kabul edilmiştir.
H6₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetleri sistemine sahip olma durumları arasında anlamlı farklılık vardır.	H6₀	hipotezi
H6₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetleri sistemine sahip olma durumları arasında anlamlı farklılık vardır.		kabul edilmiştir.
H7₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumu arasında anlamlı farklılık vardır.	H7₀	hipotezi
H7₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumu arasında anlamlı farklılık vardır.		kabul edilmiştir.
H8₀: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin çalışanlarına kalite eğitimi verme durumları arasında anlamlı farklılık vardır.	H8₀	hipotezi
H8₁: Kalite Maliyetleri Sistemi ile ilgili ifadelerin genel puan ortalaması otel işletmelerinin çalışanlarına kalite eğitimi verme durumları arasında anlamlı farklılık vardır.		kabul edilmiştir.

6. SONUÇ

Bu çalışma hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinin kalite maliyet sistemlerine sahip olup olmadığı ve yöneticilerinin kalite maliyet sistemleri hakkındaki görüşlerinin tespit edilmesi amacıyla yapılmıştır. Bunun için de kalite ve kalite maliyetlerinin özellikleri açıklanarak hizmet ve sanayi sektörlerinde kalite maliyetleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Çünkü günümüzde işletmeler belirli bir pazar hakimiyeti sağlamak istiyorlarsa ürün ve hizmetlerini standartlaşmış kalite düzeylerinde üretmelidirler. Kalite seviyesinin istenilen düzeyde olmaması işletmenin pazar içinde belirli bir paya ulaşmasını engelleyecektir. Bundan dolayı işletme pazardaki diğer işletmelerle rekabet etme seviyesine ulaşamayacaktır. Kaliteye gerekli özeni gösteren ve kalite konusunda gerekli faaliyetleri gerçekleştiren işletmeler, günümüzde rekabet ortamında daha etkin hale gelmektedir. Bundan dolayı işletmeler, kalite seviyelerinin yükseltecek çalışmalar ile ürün ve hizmet kalitesini azaltan kusurların giderilmesine yönelik çalışmalar yapmak zorunda kalmaktadır. Bu araştırılmasının yapılması, katlanılması gereken maliyetleri de beraberinde getireceğinden, bu maliyetlerin bilinerek ve ona göre hareket edilerek takip edilmesi son derece önem kazanmıştır.

Kalitenin öneminin artması ile beraber işletmeler kendi kapasitelerinden daha fazla kalitedüzeyine ulaşmaları için daha fazla çaba göstermeleri gerekmektedir. Kalite seviyesinin yükseltilmesi nedeniyle işletmeler birtakım maliyetlere katlanmak zorundadırlar. İşletmelerin katlanmak mecburiyetinde oldukları bu maliyetlere kalite maliyetleri denir. Kalite maliyetleri olarak adlandırılan bu maliyetler doğru şekilde incelenip analizi yapıldığında işletmenin kendi geleceğine yön verebilmesi ve karar almada üst yönetime ihtiyaç duyulan bilgileri yeterli ve doğru bir biçimde vermesi açısından önem arz etmektedir. Ortaya çıkarılan bu maliyetler giderildiğinde işletmeler sahip oldukları kapasitelerini daha etkin kullanıp işletme kalite seviyesi daha rahat istenilen düzeye çıkaracaktır.

Kalitenin önemine birçok noktada vurgu yapıldığı gibi Hammurabi kanunlarda geçen şu sözle kalitenin ne kadar önemli olduğu ve kalitesizliğin sonucunda neler olabileceği vurgulanmıştır. 'Eğer bir inşaat ustası bir ev inşa eder ve yapılan ev gerekli dayanıklılığı sağlamayıp sahibinin üstüne yıkılarak ölümüne neden olursa, o inşaat ustasının başı uçurulur." Kalite maliyetleri tanımı olarak kaliteyi elde etmek için katlanılan

malîyetlerden bahsedilirken bir yandan da kalite departmanı tarafından yapılan faaliyetler sonucu ortaya çıkan malîyetler olarak tanımlanmaktadır. Kalite uzmanlarının kalite malîyetlerini kalitesizliğin ortaya çıkardığı malîyetler olarak da açıklayabilmektedir.

İşletmeler kalite malîyetleri kavramının üzerinde önemle dururlarsa işletmelere bazı faydalar sağlanmış olunur. Bu faydalar şöyle açıklanabilir. İşletme içinde bulunduğu kalite sistemini inceleyip verimli olup olmadığının tespitini yapabilir. İşletme de yaşanan kalitesizlikten dolayı gerçekleşen kayıplar belirterek bu kayıpların giderilmesi sağlanır. Üretim süreci sürekli olarak incelenerek gereken değişiklikler yapılabilir. Kalitenin ne derece verimli olduğunun tespiti yapılabilir.

Kalite malîyetlerinin işletmeler için önemi bilindiğinden sanayi ve hizmet sektörlerinde kalite malîyetleri belirlenerek bu sektörler arası kalite malîyetleri karşılaştırması yapılmıştır. Hizmet sektörünün soyut ürünler üretmesine karşın sanayi sektörü somut ürünler sunmaktadır. Hizmet sektöründe emek yoğun üretim söz konusu iken sanayi sektöründe teknolojinin de gelişmesi ile sermaye yoğun bir üretim söz konusu olmaktadır. Bu tür farklılıklar her iki sektör içinde üretim süreçlerini, pazarlama ve yönetim süreçlerini, muhasebe kayıt süreçlerini vb. gibi durumları değiştirmektedir. Bu durum aynı zamanda kalite malîyetlerini de etkilemektedir. Çalışmamızda kalite malîyetlerinin hizmet sektöründe ve sanayi sektöründeki farklılıkları incelenmiştir. Bu farklılıklar; önleme, ölçme ve değerlendirme ve iç-dış başarısızlıklara göre karşılaştırılmıştır. Sonuçta hizmet sektörü için öncelikli olan malîyetler genellikle bilgi, deneyim ve tecrübesizlikten kaynaklanırken sanayi sektöründe bu durum genellikle makine hatalarından ve yoğun üretim süreçlerinin başarısızlığından kaynaklanmaktadır. Sadece dış başarısızlık malîyetlerinde hem sanayi sektörü için hem de hizmet sektörü için bir farklılık olmazken diğer malîyetlerde birçok farklılıklar bulunmaktadır.

Kalite malîyetleri günümüzde müşteri odaklı yapılan üretim sonucunda ortaya çıkan çağdaş malîyet tekniklerindendir. Bu malîyetler ile işletmenin üretim süreçleri kontrol edilebilir bir duruma geçmektedir. Çünkü müşteri memnuniyeti ön plana çıktığından oluşabilecek malîyetlerin de önüne geçmek için çaba sarf edilmektedir. Örneğin müşteri memnuniyetsizliğinin oluşmaması için üretim süreçleri sürekli kontrol edilmektedir. Öyle ki günümüzde bu durum milyonda bir hata ile sonuçlanacak üretim süreçlerini geliştirmiştir.

Günümüz ekonomileri içinde artan hizmet sektörünün önemi hizmetler sektöründe de kalite malîyetleri ile ilgili çalışmalar yapmayı gerektirmektedir. Dünya üzerinde

gerçekleşmeye başlayan değişimler ilk olarak tarım sektörünü sanayi sektörüne çevirmiş, daha sonra sanayi sektörü zamanla yükselen bir hızla hizmet sektörüne evrilmeye başlamıştır. Zaman geçtikçe önem düzeyi yükselen hizmet sektörünün ülke ekonomisi içindeki payının yükselmesiyle hizmet kalitesi artık daha fazla şekilde tartışılan bir konu haline gelmiştir. Hizmet sektörü sadece Dünya’da değil Türkiye’de de hızla gelişme gösteren bir sektör konumuna yerleşmiştir. Hizmet sektörünün yenilenmesiyle birlikte hizmet tüketicisi de bilinçlenmektedir. Bilinçli tüketicinin beklenti seviyesi yükseldikçe hizmet kalitesinin seviyesi de önem kazanmaktadır. Müşterilerin isteklerini karşılamak ve müşteriye memnun etmek hizmet sektörü için zorunlu bir amaç haline dönüşmüştür. Dünya üzerinde hizmet kalitesinin önemi yükseldikçe hizmet kalitesini ölçümü de bir zorunluluk haline gelmektedir. Ancak, hizmet sektöründe kalite ölçümünün mal üretiminde kalite ölçümü kadar kolay şekilde gerçekleşmemektedir. Hizmetlerin stoklanamaması, soyut olması, heterojen olması, eş zamanlı üretim ve tüketim gibi özelliklere sahip olması, ayrıca hizmet sunumu sırasında psikolojik, sosyal ve insani nitelikler barındıran boyutlar taşıması hizmet kalitesinin ölçümünü zorlaştırmaktadır.

İnsan faktörünün hizmet üretimine katılma derecesi hizmet üretiminin standardizasyon derecesiyle doğrudan ilişki içindedir. İnsan unsurunun üretime katılma seviyesi arttıkça hizmetin sunumundaki değişkenlik düzeyi de artmaktadır. İnsan faktörü, bir hizmetin üretimine makine ve ekipman gibi diğer bir ifade ile teknik donanıma göre daha yoğun şekilde katılmakta olduğu zaman homojenliği yakalamak zorlaşır. Bu yüzden hizmetlerde belirli bir standardizasyon düzeyinin gerçekleşmesi oldukça güçtür. Standardizasyon yakalanamaması da işletmeler açısından önemli derecede kalite kontrol sorununa yol açmaktadır.

Hizmeti satın almadan önce kalitesi hakkında bir tahminde bulunmak zordur. Hizmet tüketimi gerçekleşmeden kalite düzeyi bilinemez. Bu dönemde hizmet kalitesinin, rekabet kabiliyetinde kritik bir nitelik taşıdığı düşünülür. Hizmet kalitesine gösterilen ilgi, bir işletmenin rakiplerinden ayrı olmasını ve bu şekilde rekabette kalıcı bir fayda sağlmasına olanak sağlar. Yüksek seviyede hizmet kalitesi sadece hizmet veren işletmelerin değil, üretim yapan organizasyonların da uzun dönemdeki kazançlarının ayrılmaz bir parçasıdır. Bazı üretim faaliyetlerinde hizmet kalitesinin, siparişler söz konusu olduğu zamanda, ürün kalitesinden daha önemli olduğu kabul edilir. Üstün hizmet kalitesi iş yapmanın bedeli değil, daha yüksek kar marjları için bir zorunluluktur. Tüketimi gerçekleşen hizmet bir sonraki satış işleminin zeminini hazırlamaya yardım eder. Hizmet

kalitesi hem olan hem de müşteri olmaya potansiyeli olanların tekrar satın alma düşüncelerine yön verir.

Bu çalışma ile kalite maliyetlerinin önemi araştırılmış, sanayi ve hizmet sektöründeki farklılıkları bulunmuştur. Bu açıklamalar sayesinde otel işletmelerinde kalite maliyet sistemlerinin durumunun analizi yapılmıştır.

Araştırma sonuçları 5 yıldızlı otel işletmelerinin 3 yıldızlı otel işletmelerine göre kalite maliyet sistemlerini daha fazla önemsediklerini göstermiştir. Otel işletmeleri hizmetler sektörünün diğer sektörler arasındaki payının günden güne artması ve bundan dolayı turizm işletmelerinin de yerinin artması nedeniyle 3 yıldızlı otel işletmelerinin de kalite maliyet sistemini önemsemeleri gerekmekte olduğu düşünülmektedir.

Kalite maliyet unsurlarının önce kendi tanımlamaları ve örneklendirmeleri yapılmış daha sonra ise sektörler içindeki kalite maliyet unsurları belirlenmiştir. Burada belirlenen kalite maliyet unsurlarının sektörler arasındaki karşılaştırmaları yapılmıştır. Yapılan karşılaştırmalar sonucu Doğu Anadolu Bölgesindeki 3,4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin kalite maliyet sistemleri hakkındaki durum ve görüşlerinin tespiti yapılmıştır. Burada 4 ve 5 yıldızlı oteller kalite maliyet sistemini daha fazla önemsedikleri ortaya çıkmıştır. Kalite maliyet sistemine önem vermeyen diğer otel işletmelerinin günümüzde buna daha fazla yer ve önem vermeleri gerekmektedir. Bu sayede rekabet etme durumları artarak pazar içindeki paylarını arttırabileceklerdir. Kalite maliyet sistemine yer vermeme nedenleri olarak muhasebe sistemindeki köklü değişiklikler olarak görmeleri çağdaş muhasebe sistemlerine geçmeyi zorunlu kılmaktadır. Kalite maliyetlerini düzenli olarak ölçmek işletme kararlarına yön vermeye yardımcı olacaktır.

Araştırma sonuçları incelendiğinde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri 3 yıldızlı otel işletmelerine göre kalite maliyet sistemini daha fazla önemsedikleri ortaya çıkarılmıştır. Otel işletmeleri hizmetler sektörünün diğer sektörler arasındaki payının günden güne artması ve bundan dolayı turizm işletmelerinin de yerinin artması nedeniyle 3 yıldızlı otel işletmelerinin de kalite maliyet sistemini önemsemeleri gerekmekte olduğu düşünülmektedir. Yapılan Anova testi sonuçlarına bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin personel sayılarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte olduğu görülmüştür. ($p=0,046<0,05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre personel sayısı 1-50 arasında olan otel işletmelerinin 51-100 ve 101-150 arasında olan otel işletmelerine göre daha düşük bir ortalama sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili “Etkin bir kalite maliyetleri sistemi tüm

işletme çalışanlarında kalite bilincinin oluşmasını sağlayacaktır.” İfadesinde ($p=0,037<0,05$) ve “Kalite maliyetleri sistemi işletme departmanları arasında daha iyi ilişkiler kurulmasında yardımcı olacaktır.” ifadesinde ($p=0,026<0,05$) de işletmelerin personel sayılarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Anova testi sonuçlarına bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin faaliyet sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0,687>0,05$). Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelerde de işletmelerin faaliyet sürelerine göre anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir. Bu sonuca göre yeni kurulan işletmeler kalite maliyet sistemlerini daha fazla önemsedikleri ortaya çıkmaktadır.

Yıllık ortalama doluluk oranı fazla olan işletmeler kalite maliyet sistemini daha fazla önemsedikleri görülmüştür.

Anova testi sonuçlarına bakıldığında kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin kalite kontrol departmanına sahip olma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre departmana sahip otel işletmelerinin departmana sahip olmayan otel işletmelerine göre daha yüksek bir ortalama sahip olduğu tespit edilmiştir. Ve yine aynı şekilde kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin KMS’ye sahip olma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre KMS’ye sahip otel işletmelerinin KMS’ye sahip olmayan otel işletmelerine göre daha yüksek bir ortalama sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelerde de işletmelerin KMS’ye sahip olma durumuna göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Kalite kontrol departmanına ve kalite maliyetleri sistemine sahip olan otel işletmeleri kalite maliyetleri sisteminin faydalı olacağı düşüncesine olmayanlara göre daha çok katılmakta oldukları belirlenmiştir. Ancak buna göre yine araştırmaya katılan otel işletmelerinin daha azı bir kalite kontrol departmanına ve kalite maliyetleri sistemine sahiptirler.

Otel işletmelerini kalite maliyetleri sistemi ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların genel ortalamasının işletmelerin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Ortaya çıkan anlamlı farklılığa göre düzenli olarak ölçüm ve raporlanma yapan otel işletmelerinin yapmayan otel işletmelerine göre daha yüksek bir ortalama sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri ile ilgili tüm ifadelerde de işletmelerin kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve

raporlanması durumuna göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Düzenli olarak ölçüm yapan işletmeler kalite maliyet sistemini daha fazla önemsemektedirler.

KMS'nin mevcut olmadığı işletmelerin %81,8'inde muhasebe sisteminde köklü değişiklik gerektirmesi, %97'sinin eğitimli personel yetersizliği nedenleriyle mevcut olmadığı görülmüştür. Eski muhasebe sistemlerine göre çağdaş bir muhasebe sisteminin ve eğitimli personel gereksinimi olduğu ortaya çıkmıştır.

İşletmeler çalışanlara düzenli eğitim verilmesini önemsemekte olsalar da yine işletmelerin düzenli olarak eğitim vermedikleri görülmüştür.



7. KAYNAKÇA

- Altınel G.**, 2009. Hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin ölçümü ve bankacılık sektöründe bir uygulama, *Yüksek Lisans Tezi*. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli
- Aslan, M.H.**, 1998. Hizmet ekonomisi. Alfa Yayınları, İstanbul, ss.9.
- Atış, C., Şener, Z.**, 2017. Üretim işletmelerinde kalite maliyetlerinin Paf modeline göre sınıflandırılmasının önemi, *International Journal of Academic Value Studies*, 3(14): 171-182s.
- Aygün, M. S.**, 2014. Hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Bayat, M., Baydaş, A., Atlı, C.**, 2015. Hizmet sektörünün kavramsal tanımı ve ulusal ekonomilerdeki önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (9) , 59-88 .
- Bek, G.A.**, 2008, Bir Konfeksiyon İşletmesinde Proses ve Kalite Kontrol, Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi,
- Biçki, S.**, 2016. Hizmet sektörü çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi: istanbul örneği. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Gelişim Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Bostanoğlu, E.**, 2012. Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin servqual yöntemiyle ölçülmesi ve Samsun İl Özel İdaresi'nde bir uygulama, *Yüksek Lisans Tezi*, Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü. Samsun,
- British Standart** 1990. 6143-2 Guide to the economics of quality — Part 2: Prevention, appraisal and failure model
- Chen, L.H., Weng, M.C.**, 2002. Using fuzzy approaches to evaluate quality improvement alternative based on quality costs. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 124s.
- Crosby, P. B.** (1979). Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain (Vol. 94): McGraw-Hill New York.
- Cowell, Donald W.**, (1988) New service development, *Journal of Marketing Management*, 3:3, 296-312
- Cowell, Donald W.**, 1984, The marketing of services, Heinemann, London.
- David R.D., Graves R.H., Szemplenski T.**, 2012. Handbook of Aseptic Processing and Packaging, 2. Baskı. CRC Press. New York.

- Deshpande, D.S.**, 2018. Various Pricing Strategies : A Review. *IOSR Journal of Business and Management.*, 20(2).
- Diken, A.**, 1998. Sanayi ve hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimi, Konya, Konya Ticaret Odası Eğitim ve Kültür Yayınları.
- Doğan, Ö. İ.**, 2000. Kalite Uygulamalarının İşletmelerin Rekabet Gücü Üzerine Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, Cilt 2 Sayı 1: 16.(1).
- Dönmez, A., Demirel Utku, B.**, 2009. Küçük ve orta ölçekli işletmelerde kalite maliyetleri üzerine bir araştırma: Antalya örneği. *Akdeniz İ.İ.B.F Dergisi*. 9(18).30-50.
- Duman Kurt, S.**, 2007, The effects of customer relationship management in the service sector marketing strategies: a field study on selected service companies, *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü., İzmir.
- Eldem, M. O.**, 2017. Endüstri 4.0. TMMOB EMO Ankara Şubesi Haber Bülteni, 3(2).
- Gencel, U.**, 2001. Yüksek öğretim hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 173-174s.
- Gronroos, C.**, 2015. Service management and marketing. John Wiley & Sons Ltd. United Kingdom.
- Gronroos, C.**, 1990. Service management and marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition. Lexington Books, Lexington.
- Groover, P., Mikell**, 2008. Automation, production systems, and computer-integrated manufacturing, Prentice Hall, USA.
- Halis, M.**, 2016. Toplam kalite yönetimi, ISO 9000 kalite yönetim sistemleri (3. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Johari, L.**, 1996. Marketing of services : Conceptual framework, IGNOU Study Material on Service marketing, New Delhi
- Ishikawa, K.** (1997). “Toplam kalite kontrol”. Kalder Yayınları, çev. Semih Ordaş ve Nedret Yayla. Kalder Yayını, İstanbul.
- Karasar, N.**, 2008. Bilimsel araştırma yöntemi (kavramlar-ilkeler-teknikler). 18. Baskı. Ankara:Nobel Yayınevi.
- Kendirli, S., Çağiran, H.**, 2002. Gazi Üniversitesi, *İibf Dergisi*, 132s.
- Koç, E.**, 2017. Temel göstergeler ışığında sanayileşme ve Türkiye, Türk Ocağı Samsun Şubesi Yayınları, 1. Baskı, s. 402, Samsun.
- Koç, E., Kaya, K., Şenel, M. C.**, 2016. Türkiye’de sanayi sektörü ve temel sanayi göstergeleri-sanayi üretim endeksi, Mühendis ve Makina, cilt 57, sayı 682, s.42-53.

- Koç, E., Şenel, M.C., Kaya, K.,** 2018. Dünyada ve Türkiye’de sanayileşme ı-strateji ve temel sanayileşme sorunları, *Mühendis ve Makina*, cilt 59, sayı 690, s.1-26.
- Krahn, J., Graham S., Work.,** 1993. Industry, and Canadian Society. Second ed. Scarborough, Ont.: Nelson Canada, xii, 430 p.
- Kuzucu, U., Kırdar, Y.,** 2021. Hizmet sektöründe müşterinin memnuniyetinin pazarlamaya etkisi; starbucks, caffe nero ve kahve dünyası örneği . *Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi* , 7 (2) , 138-175
- Lovelock C.H.,** 1983. Classifying services to gain strategic marketing insights, *The Journal of Marketing*, Vol. 47, 11-12
- Midilli, Ö.,** 2011. Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin pazarlamaya etkisi, *Yüksek Lisans Tezi*. Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü
- Merter, M. E.** (2006). Toplam Kalite Yönetimi (2. Baskı). Ankara: Atlas Kitabevi,
- OECD ve Eurostat.,** 2016. High-tech industry and knowledge-intensive services. Retrieved from Luxembourg
- Oral, S., Kurgun, O. A., Tütüncü, Ö.,** 1996. Turizm sektörlerinde kalite güvence sisteminin kurulması ve kalite maliyetleri. *Standart Dergisi*. 35(418). 111-119.
- Öncü, M.A., Kutukız, D., Koçoğlu, C.M.,** 2010. Hizmet kalitesinin ölçülmesi ve bankacılık sektöründe bir uygulama. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (45), 237-252.
- Özdoğan, O.,** 2017. Dördüncü sanayi devrimi ve endüstriyel dönüşümün anahtarları, Pusula 20 Teknoloji ve Yayıncılık, İstanbul.
- Öztürk, A.S.,** 1998. Hizmet pazarlaması. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 208 s.
- Öztürk, Y., Seyhan, K.,** 2005. Konaklama işletmelerinde sunulan hizmet kalitesinin artırılmasında işgören eğitiminin yeri ve önemi. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* , (1) , 121-140 .
- Pride, W.M., Ferrell, O.C.,** 1987. Marketing fifth, Ed. Houghton Mifflin Company, Boston, s.633.
- Pun, K.F.,** 2001. Cultural influences on total quality management adoption in Chinese enterprises: An empirical study. *Total Quality Management*, 325s.
- Shah, K., Mandal, P.,** 1999. Issues related to implementing quality cost programmes. *Total Quality Management*, 1095s.
- Sözen, M., Mescioğlu, T.,** 2019. Endüstri 4.0’ın itici güçlerinin türkiye ve çin üzerindeki etkileri . *International Journal of Social Inquiry* , 12 (1) , 287-315.

- Şimşek, K., Karakaya, M.,** 2016. Turizm işletmelerinde kalite maliyetleri yönetimi ve otel işletmeleri üzerinde bir inceleme. *Öneri Dergisi* , 12 (46) , 201-222 .
- Şimşek, K., Karakaya, M.,** 2016. Turizm işletmelerinde kalite maliyetleri yönetimi ve otel işletmeleri üzerinde bir inceleme. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 204s.
- Şimşek, M.,** 1998. Kalite yönetimi. İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım
- Tabachnick, B.G., Fidell, L.S.,** 2013. Using multivariate statistics (6th ed.), Boston: Allyn and Bacon.
- Taşkesenlioğlu, Z.,** 2010. 2019 Hizmet sektör raporu. İstanbul. İmak Yayıncılık.
- Tontus, Ö.,** 2019. Sağlık turizmi özelinde hizmet sektörünün tanımı ve uluslararası ticarete hizmet sektörü.
- Turan, T.,** 2002. Toplam kalite ve üretim sistemleri. *Yüksek lisans tezi*, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Ünal, R., Dean, E.B.,** 1991. Taguchi Approach To Design Optimization For Quality And Cost: An Overview.
- Üner, M.,** 1994. Hizmet pazarlamasında pazarlama karması elemanları değişiklik gösterir mi? Pazarlama Dünyası, 8(43), 2-11.
- Valarie A., Zeithaml, A., Parasuraman, Leonard L., Berry,** 1990 Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations; The Free Press, New York,
- Verma, H. V.** 1993. Marketing of Services: Strategies for Success. Global Business Press. New Delhi
- Walsh, G., Möhring, M., Koot, C., Schaarschmidt, M.,** 2014. Preventive Product Returns Management Systems-a Review and Model. In: Proceedings of the 21th European Conference on Information Systems (ECIS), Tel Aviv, Israel.
- Yeşilbayır, S.,** 2007. Toplam kalite yönetimi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi.
- Yumuk, G., Oğuzhan, A.,** 2005. İşletmelerde kalite maliyet sistemleri: bir uygulama. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(7): 1-12s.
- Yükçü, S.,** 1999. Kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi. İzmir, Anadolu Matbaacılık.
- Yükçü, S.,** 2014. Herkes için yönetim muhasebesi. İzmir, Altın Nokta Yayınevi.
- Zengin, E., Erdal, A.,** 2000. Hizmet sektöründe toplam kalite yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 3(1): 47-49s.

Zehir, C.. 2020. Kalitenin Tarihçesi ve Temel Tanımları.
https://www.maxihaber.net/yazarlar/konukyazar/ky_czeir_temmuz2004.htm,
17.05.202



ÖZGEÇMİŞ

