



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 1986-2002.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.462](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.462)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Bir Konaklama İşletmesinin “Çocuk Dostu Otel” Olarak Düzenlenmesinde Maliyet Analizi: Sivas İlinde Bir Otel Uygulaması

Öğr. Gör. Bilgehan ÇAKMAK SEL, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Hafik Kamer Örnek Meslek Yüksekokulu, Sivas, e-posta: [bcakmaksel@cumhuriyet.edu.tr](mailto:bcakmaksel@cumhuriyet.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0854-0517>

Dr. Öğr. Üyesi Ülkü MAZMAN İTİK, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Cumhuriyet Meslek Yüksekokulu, Sivas, e-posta: [umazman@cumhuriyet.edu.tr](mailto:umazman@cumhuriyet.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2472-9093>

#### Öz

Turizm sektöründe çocuklu ailelerin oranının artması, konaklama işletmelerinin bu talebe karşı duyarsız kalmamasına sebep olmuş ve son yıllarda çocuk haklarına karşı duyarlılığın da artmasıyla birlikte “Çocuk Dostu Turizm” ve “Çocuk Dostu Otel” kavramının sıkça kullanılmasına sebep olmuştur. “Çocuk Dostu Otel” kavramının konaklama tesisleri tarafından sıkça kullanılmasına rağmen henüz ulusal veya uluslararası anlamda yayınlanmış bir standart mevcut değildir. Çocuklu ailelerin ihtiyaçları diğer ailelere göre farklılık göstermekte, her yaş grup çocuğun farklı ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu ihtiyaçları karşılamak isteyen ve faaliyetine devam eden işletmelerin otelde ki mevcut durumu gözden geçirerek eksiklikleri tespit etmesi ve yeni düzenlemeler yapması gerekmektedir. Yapılacak olan düzenlemelerle hizmet kalitesinin artırılması ve aynı zamanda maliyet kontrolünün sağlanması gerekmektedir. Çalışmada mevcut bir otelin “Çocuk Dostu Otel” olarak nitelendirilmesi için hangi kriterlere sahip olması gerektiği literatür incelemesi sonucu belirlenmiş ve ardından fiziksel özellikler ve hizmet anlamındaki eksikliklerin maliyet analizi yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda X otelinin belirlenen kriterlerin %44’ ünü taşımadığı tespit edilmiş olup bu eksiklerin %95’i sabit maliyetlerden %5’i ise değişken maliyetlerden oluşmaktadır. Sabit maliyetlerin kendi içindeki dağılımı ise %61’i demirbaş kapsamında olan maliyetlerden, %34’ü ise tesis maliyetleri kapsamında olduğu tespit edilmiştir.

\*Bu çalışma 1. Uluslararası Çocuk Dostu Turizm Kongresinde özet metin olarak sunulmuş ve bildiri kitapçığında yayınlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Konaklama İşletmesi, Çocuk Dostu Otel, Maliyet, Maliyet Analizi.

**Makale Gönderme Tarihi:** 03.03.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 06.07.2020

#### Önerilen Atıf:

Çakmak Sel, B. ve Mazman İtik, Ü. (2020). Bir Konaklama İşletmesinin “Çocuk Dostu Otel” Olarak Düzenlenmesinde Maliyet Analizi: Sivas İlinde Bir Otel Uygulaması, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 1986-2002.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



## Journal of Turkish Tourism Research

2020, 4(3): 1986-2002.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.462](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.462)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



### RESEARCH PAPER

## Cost Analysis in Arranging an Accommodation Business as a “Child Friendly Hotel”: A Hotel Application in Sivas Province

Lecturer Bilgehan ÇAKMAK SEL, Sivas Cumhuriyet University, Hafik Kamer Örnek Vocational School, Sivas, e-mail: [bcakmaksel@cumhuriyet.edu.tr](mailto:bcakmaksel@cumhuriyet.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0854-0517>

Assistant Prof. Dr. Ülkü MAZMAN İTİK, Sivas Cumhuriyet University, Cumhuriyet Vocational School, Sivas, e-mail: [umazman@cumhuriyet.edu.tr](mailto:umazman@cumhuriyet.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2472-9093>

### Abstract

The increase in the ratio of families with children in the tourism sector has caused the accommodation enterprises not to be insensitive to this demand, and in recent years, with the increase in the sensitivity to the rights of children, it has frequently used the concept of “Child Friendly Tourism” and “Child Friendly Hotel”. Although the concept of “Child Friendly Hotel” is frequently used by accommodation facilities, there is no standard published nationally or internationally yet. The needs of families with children differ from other families, and every age group child has different needs. Businesses that want to meet these needs and continue their activities should review the current situation in the hotel and identify deficiencies and make new arrangements. With the arrangements to be made, it is necessary to increase the service quality and at the same time to provide cost control. In the study, the criteria to qualify an existing hotel as a “Child Friendly Hotel” were determined as a result of the literature review, and then cost analysis of the deficiencies in terms of physical features and service was performed. As a result of the study, it was determined that hotel X does not meet 44% of the determined criteria, 95% of these deficiencies are fixed costs and 5% are variable costs. It is determined that the distribution of fixed costs in itself is 61% of the costs that are within the scope of fixtures, and 34% is within the scope of facility costs.

**Keywords:** Hospitality Management, Child Friendly Hotel, Cost, Cost Analysis,

**Received:** 03.03.2020

**Accepted:** 06.07.2020

### Suggested Citation:

Çakmak Sel, B. and Mazman İtik, Ü. (2020). Cost Analysis in Arranging an Accommodation Business as a “Child Friendly Hotel”: A Hotel Application in Sivas Province, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 1986-2002.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

## **GİRİŞ**

Küreselleşmenin etkileri; ekonomi, hukuk, siyasi, sosyal, kültürel ve teknolojik alanlarda olduğu gibi, turizm alanında da görülmektedir (Çeken vd., 2008: 26). Gelişen dünya şartlarında geçmişle kıyaslandığında bugün çocuklara daha fazla önem verilmekte ve ailelerin birçok kararında çocuklar belirleyici olmaktadır. Çocukların ön plana çıktığı ve belirleyici rol oynadığı sektörlerden biriside turizm sektörüdür, Martensen ve Gronholdt (2008) çalışmalarında çocukların turizm sektöründe karar alama sürecindeki etkisinin giderek arttığını tespit etmiştir. Çocuklara verilen önem zaman içerisinde hem toplumda hem de uluslararası kurum ve kuruluşlar tarafından daha belirgin hale gelmiş, Çocuk Hakları Sözleşmesinin 31. 32. Maddesinde, çocukların çeşitli kültürel sanatsal eğlence ve diğer eğlendirici faaliyetlere katılmasının bir hak olduğu ve bu faaliyetlerin çocuk haklarının tehdit etmemesi gerektiğini vurgulanmıştır (Taner, 2017: 5). Çocuklu aileler otel tercihi yaparken çocukların mutlu olacakları kendilerine zaman ayıracakları otelleri tercih etmekte ve buna göre plan yapmaktadırlar. Bu bağlamda çocuklu ailelere hizmet vermek isteyen oteller “Çocuk Dostu Otel” kavramını sıkça kullanarak hedef kitleye ulaşmayı amaçlamaktadır. Ancak “Çocuk Dostu Otel” kavramı ile ilgili olarak ortaya konulmuş bir tanım ve ölçüt bulunmadığından dolayı bu kavram, oteller, tur operatörleri, seyahat acenteleri ve müşteriler tarafından farklı şekilde kullanılabilen ve müşteriler farklı uygulamalara maruz kalabilmektedirler. Her otelin çocuk dostu otel uygulaması farklı olduğundan zaman içerisinde müşterilerin beklentilerinde bir istikrar oluşmamakta müşteriler hayal kırıklığına uğrayabilmektedirler. Elbette sunulan hizmet kalitesi subjektif olup kişiye göre değişebilmektedir ancak kişilerin alacağı hizmeti önceden bilmeleri ve ona göre beklenti oluşturmaları yaşanacak olumsuzluklarında önüne geçecektir. Bu sebepten dolayı çocuk dostu otel olarak tanımlanan otelerde belirli kriterlerin önceden tanımlanarak standartların oluşturulması hem sektördeki işletmelerin daha iyi hizmet vermelerine hem de çocuklu ailelerin daha istikrarlı bir şekilde hizmet almalarına katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda Çocuklu ailelerin talebini karşılamak isteyen otellerin müşteri memnuniyetini ve kârlarını artırabilmeleri için hem hizmet kalitelerini artırmaları hem de belirli bir maliyete katlanmaları ve maliyet kontrolünü sağlamaları gerekmektedir (Koroğlu vd., 2011: 5).

Çalışmanın amacı “Çocuk Dostu Otel” olarak nitelendirilebilecek bir otelin hangi özelliklere ne maliyetle katlanacağını tespit etmektedir. Bu çalışma 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çocuk dostu otel kavramı ve olması gereken kriterlerden bahsedilmiştir. İkinci bölümde maliyet ve maliyet türleri hakkında bilgi verilmiştir. Üçüncü bölümde ise araştırmanın uygulama kısmını oluşturan A otelinin çocuk dostu otel olarak hizmetine devam edebilmesi için mevcut ve eksik yönleri tespit edilmiştir. Tespit edilen eksikliklerin otelin hangi maliyet kapsamında yer alacağı sınıflandırılarak maliyet analizi yapılmış ve sonuçlar yorumlanmıştır.

## **LİTERATÜR TARAMASI**

Yapılan literatür taraması sonucunda konaklama işletmelerinin “Çocuk Dostu Otel” olarak düzenlenmesinde maliyet analizi ile ilgili bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ancak “Çocuk Dostu Otel” uygulamalarına yönelik kavramsal çalışmalarla birlikte çocuklu ailelerin tatil tercihleri ile ilgili çalışmalar mevcuttur.

Yılmaz (2007) çalışmasında; ele aldığı birtakım ölçütlerle Antalya’da bulunan aile otellerinde anket çalışması yapmış ve Türk ve Alman ailelerin hizmet kalitesini algulamaları konusunda farklılık olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çalışmanın sonucunda Türk turistlerin, otellerin çocuklara yönelik hizmetlerini olumlu bulduğu Alman turistlerin ise çekimser kaldığını tespit etmiştir. Bu durumun sebebini Almanya’da aile turizmi ve aile oteli kavramlarının Türkiye’den daha yaygın olmasına bağlamıştır.

Emir ve Pekiyan (2010) çalışmalarında; 5 ila 6 yaş arası çocuğa sahip olan ailelerin otel seçerken en önem verdikleri konunun güvenlik olduğu sonucuna ulaşmıştır. Aynı zamanda çocuk yatağı, çocuklara uygun dolap, çocuk havuzu, çocuk menüsü, hijyen, aile odası, merdivenlerde korkuluk gibi konulara da ailelerin önem verdiğini vurgulamıştır.

Gülerarslan (2011) ailenin satın alma kararlarında çocukların etkili olduğuna ve bu konuya gereken önemin verilmesi gerektiğine vurgu yapmıştır.

Aymankuy ve Ceylan (2013) yaptıkları çalışmada; her iki ebeveynin de çalıştığı ailelerde otel seçim kararının ortak olduğu, tek ebeveynin çalıştığı ailelerde ise kararın babaya ait olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çalışmanın bir diğer sonucu ise 13 yaş ve üzeri çocukların otel seçiminde etkili olduğu, 13 yaşın altındaki çocukların, bu kararda çok fazla etkili olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Güven ve arkadaşları (2017) çalışmalarında; ailelerin tatil kararlarını çocuklarına göre ya da çocuklarıyla birlikte aldıklarını dile getirmiştir. Turizm sektöründe "Çocuk Dostu Otel" uygulamasının konaklama işletmeleri açısından başlatılması gerektiğini ve daha sonra da turizmle bağlantılı diğer sektörlerle (ulaştırma, yeme-içme) yayılması gerektiğini ileri sürmüştür.

Tuna ve arkadaşları (2019) çalışmalarında; çocuk dostu otel kavramının literatürdeki yerine ve eksikliklerine değinmiş çalışmasının sonucunda mevcut uygulamada otellerde "Çocuk Dostu Otel" olarak standart olmadığını, ilerleyen zamanlarda otellerde yıldız veya bayrak uygulamaları gibi farklı uygulamalarla "Çocuk Dostu Oteli" kavramının geliştirilerek uygulanabileceği vurgulanmıştır.

Aslan ve arkadaşları (2019) çalışmalarında; ultra her şey dahil çocuk dostu olarak nitelendirilen otellere yönelik 152 şikâyet incelenmiş ve en çok şikâyet edilen konuların içinde "Havuz, Yemek, Kötü, Temiz, Para" kelimelerinin olduğu tespit edilmiştir.

Taner (2018) çalışmasında; çocuk hakları ve çocuk haklarının yasal alt yapısına değinmiş ardından, "Çocuk Dostu Toplum", "Çocuk Dostu Turizm" uygulamalarını anlattıktan sonra her gelir grubundaki ailelerin seyahat için potansiyel hedef olduğuna değinmiştir.

Arıkan ve Öztürk (2018) çalışmalarında; mülakat tekniğini kullanarak çocukların turizm ve tatil hakkındaki görüşlerini öğrenmeye çalışmışlar çalışmanın sonucunda, çocukların tatil zamanlarını gülümseyerek anlattıkları ve tatil aktivitelerini unutmadıklarını ve tekrar yapmak istediklerini ortaya koymuştur.

Aymankuy ve Ceylan (2013) çalışmalarında; tatil kararında aile bireylerinin katılım düzeyini ölçmeye çalışmış, sonuç olarak anne ve babanın çalıştığı ailede çiftlerin birlikte karar verdiği, tek babanın çalıştığı ailede babanın etkili olduğu, 13 yaş altı çocuğa sahip olan ailelerin tatil kararında çocukların etkili olmadığı, 13 yaş üzeri çocuğu olan ailelerin ise çocukların bu kararda etkili olduğu tespit edilmiştir.

Öztürk ve arkadaşları (2018) çalışmalarında; Antalya'da bulunan ve "Çocuk Dostu" olarak nitelendirilen oteller üzerinde yaptıkları çalışmada, mevcut otellerin, bu nitelikleri tam olarak taşımadıklarını tespit etmişlerdir.

Köroğlu ve arkadaşları (2011) çalışmalarında; otel işletmelerinde maliyet kontrolünün önemine vurgu yapmışlar. 2-3 yıldızlı otellerin maliyet kontrolüne önem vermediği, yıldız sayısı arttıkça maliyet tekniklerini etkin kullandıklarını tespit etmişlerdir.

İnceöz (2018) çalışmasında; konaklama işletmelerindeki çocuk bakıcılığı hizmetleri ve çocuk kulüplerini değerlendirmiş "çocuk kulübü, çocuk havuzu, çocuk menüsü" gibi kriterlerin otel hizmetlerinde önemli yer tuttuğuna vurgu yapmıştır.

Tellioğlu (2019) çalışmasında; termal otel işletmesinde maliyet analizi yapmış ve maliyet ve yönetim muhasebesinin farklı uygulamalarını çalışmasına aktarmıştır.

## **Çocuk Dostu Otel Kavramı ve Uygulamaları**

Günümüzde çocuklu ailelerin tatil kavramından beklentileri diğer bireylere göre farklılık göstermektedir. Bu farklılığın ön plana çıkması ve çocuklara verilen hakların artmasıyla birlikte ulusal ve uluslararası arenada "Çocuk Dostu Turizm" ve "Çocuk Dostu Otel" kavramı akademik çalışmalarda

da yer bulmuş ve bu konuda düzenlenen sempozyum kongre ve sektör toplantıları sayısı giderek artmıştır. Çocuk dostu turizm; Çocukların bir birey olarak görülerek saygı duyulduğu her türlü şiddetten korunarak aileleri ile birlikte rahatlıkla seyahat edebileceği ve konaklayabileceği ortamların sağlandığı, turizm anlayışıdır (Ahipaşaoğlu, 2018: 3). Çocuk dostu otel ise “Her yaş grubundaki çocukların aileleriyle birlikte güvenli bir şekilde konaklayabilecekleri aynı zamanda içerisinde mini kulüp, bakıcı, doktor, çocuklara göre düzenlenmiş su parkı gibi eğlence alanları imkânlarıyla tüm personelle birlikte çocuklu ailelere kaliteli hizmet sunan ve çocuk dostu bilincine sahip oteller” olarak tanımlanabilir (Tuna vd., 2019: 9).

Akademik çalışmalarda çocuk dostu otel kavramı ve uygulamalarına yönelik çok sayıda çalışmaya rastlanılmamıştır Güven vd., 2017 yılında yaptıkları çalışmada Türkiye’de bulunan 4 farklı tur şirketinin internet sitelerini incelemiş ve her şirketin farklı uygulamalarla “Çocuk Dostu Otel” kavramını kullandığını tespit etmiştir. Tuna vd. çalışmalarında kavramsal tanımlamalardan sonra çocuk dostu otellerde bulunması gereken özellikleri anlatmıştır. Çalışmada yapılan uygulamada çocuk dostu otellerde bulunması gereken kriterler tespit edilirken bu çalışmalardan faydalanılarak kriterler oluşturulmaya çalışılmıştır. Çocuk dostu otellerde sunulması gereken hizmetler ve olması gereken fiziksel şartlarla ilgili kriterler şu şekilde sıralanabilir (Tuna vd., 2019: 9).

- Çocuk bakıcılığı ve animasyon hizmetlerinin ücretsiz olması,
- Konaklama tesisinin trafikten uzak güvenli bir alanda ve kolay ulaşılabilir bir mevkide olması,
- Görme ve duyma mesafesinde çocuk oyun alanlarının bulunması,
- Top oynama olanaklarının olması,
- Bahçenin çocukların zevkine göre şekillendirilerek, gölgelikli oturma alanları, minik figürler heykellerin bulunması güneş şemsiyelerinin bulunması zehirli otlardan ve bitkilerden arındırılmış olması,
- Otele girişlerinde ayrı çocuk giriş bölümünün olması, ayrıca çocuk boyunda çocuk kayıt bölümlerinin bulunması,
- Odaların büyük olması çocuk yatağının bulunması ve ailelere iki odalı veya iki odanın bağlantılı olduğu seçeneklerin sunulması,
- Özellikle küçük bebekleri olan aileler düşünülerek odaların içinde duvara monte edilmiş veya bağımsız alt değiştirme ünitelerinin bulundurulması, çocuk küvet ve yıkama aparatlarının bulunması, elektrikli cezve kavanoz ısıtıcısının bulunması, çocuk taşıma araçlarının kiralanabilmesi, güvenlik için önemli bir unsur olan bebefonun bulunması,
- Konaklama tesisinde hava değişimi düşünülerek farklı oyun alanlarının dizayn edilmesi, farklı yaş gruplarına göre oyun ve eğlence alanlarının planlanması, kütüphanenin bulunması, çamaşır yıkama hizmetinin hızlı bir şekilde organize edilerek müşterilere hizmet vermesi, odalarda koyu renkli perde ve karartma olanaklarının bulunması ve çocukların boyuna uygun mobilya tasarımının olması,
- Tesiste özellikle çocukların ulaşabileceği boyda olan prizlerde çocuk kilidinin olması, merdivenlerin boşlukları ve aralıkların çocukların güvenliği açısından sık ve yüksek olması, yön levhalarının bulunması, çocuklara yön verecek renkli hayvan figürlerinin bulunması, kapıların içeriye doğru değil dışarıya doğru açılması, balkon kapılarının içerden kilitlenebilir olması, odada ecza dolabının ve acil durumlarda kullanılacak malzemelerin bulunması,
- Lavaboların önünde çocukların rahat kullanabileceği taburelerin olması banyolarda bulunan muslukların kolay açılır/kapanır şekilde olması,
- Asansör düğmelerinin çocukların ulaşabileceği boyda olması,
- Sigara içilebilen mekânlara yakın mesafede çocuklara ait alanların bulunması,

- Çocuk havuzunun bulunması havuzda güvenlik önlemlerinin alınması havuzda çocukların güvenlik ve eğlence hizmetine yönelik araç gereçlerin bulunması,
- Çocuk başına ortalama üç metre kare olarak dizayn edilmiş, pedagoğlarca desteklenen ve görüş alınan, zararlı maddelerden yapılmamış, hijyenik ve bilinçli olarak hazırlanmış çocuklara fiziksel ve psikolojik olarak zarar vermeyen, oyuncakların bulunduğu oyun alanlarının dizayn edilmiş olması (atlıkarınca vb. mini lunapark, çocuk sineması ve diskosu, piknik, vb. etkinlikler).
- Çocuk ve gençlik edebiyatına yönelik olarak dizayn edilmiş kitapların bulunması yaş grubuna göre seçilmiş kitapların ve dinleme kasetlerinin bulunması,
- Restoran ve yeme içme bölümünde çocuklar için hazırlanmış menülerin olması, mama sandalyelerinin ve minderlerin bulunması, çocuklara uygun çatal-kaşıkların bulunması, fiziksel olanaklar mümkünse çocuklara ait restoran bölümünün olması,
- Belirli yaş üzerindeki çocukların bireysel olarak zaman geçirecekleri oyun salonları, spor salonlarının bulunması,
- Çocuklara yüzme eğitimi verilmesi için imkân tanınması,
- Otel içindeki personelin duyarlılığının artırılması için eğitim verilmesi,
- Sağlık personelinin bulundurulması,

Sayılan bu özellikler ve hizmetler artırılabilir her yaş grup çocuğa göre detaylandırılarak sıralanabilir.

### **Maliyet Kavramı ve Otellerde Maliyet Analizi**

Değişen ekonomik koşullarda işletmelerin fiyatları tek başına belirlemesi mümkün değildir. Ürün veya hizmetin fiyatı tüketiciler, rekabet unsurları ve birçok değişken sayesinde belirlenmektedir. İşletmelerin fiyat belirlemede yetkilerinin daralması firmaları, kontrol edebileceği bir unsur olan maliyetlere yöneltmiştir. "Maliyet hedeflenen sonuca ulaşmak için katlanılması gereken esirgemezliklerin toplamıdır.". Ancak para ile ölçülemeyen bir maliyet unsurunun diğer maliyet unsurları ile bir araya getirilme olanağı bulunmadığından işletmelerde sadece parasal maliyetler dikkate alınır." (Büyükmirza, 2006: 44). Yine işletmeler için önemli bir kavram olan gider ise işletmeye ekonomik bir yarar sağlamak üzere yapılan harcama veya tüketimdir. İşletmeler maliyet ve giderleri kontrol edebildiği sürece varlıklarını devam ettirebilir ve rekabet üstünlüğü sağlayabilirler (Akdoğan ve Tenker,1992: 69).

İşletmelerin katlandıkları maliyetlerin toplam dağılımı hizmet ve üretim işletmelerinde farklı ağırlıklara sahip olabilir. Brignall ve arkadaşları 1991 yılında yapmış oldukları çalışmada üç farklı sektördeki firmanın maliyet yapılarını analiz etmiş ve çalışmanın sonucunda hizmet sektöründe faaliyet gösteren otellerin maliyetlerinin %75 inin sabit ve kontrol edilemez maliyetlerden oluştuğu sonucuna ulaşmıştır. Lovelock vd, 2011 yılında yapmış oldukları çalışmada hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların daha fazla sabit maliyete katlandığını fakat hizmet işletmelerindeki faaliyetlerin birleşik faaliyet türünde olması sebebi ile sabit ve değişken ayrımı yapılmasının zor olduğu vurgulanmıştır.

Üretim ve hizmet işletmelerinin yapıları farklı olsa da her iki sektörde de temel sorun maliyetleri kontrol altına alabilmektir. İşletmeler maliyetleri kontrol altına aldıkları müddetçe hedefledikleri kara ulaşabilirler (Yıldıztekin, 2010: 7). Hesaplanamayan şey kontrol edilemez mantığıyla hem üretim işletmeleri için hem de hizmet işletmeleri için maliyetlerin doğru hesaplanması ve analiz edilerek yatırıma dönüştürülmesi işletmeler için hayati önem arz eder. Bu sebeple konaklama işletmeleri yatırım kararı vermeden önce maliyet analizini yapmak ve yorumlamak, bu sonuçlara göre de karar vermek zorundadırlar. Maliyet analizi; bir işletmede bir mamulün veya hizmetin sistemli olarak maliyetlerinin toplanmasını, sınıflandırılarak incelenmesini sağlayan bir değerlendirme yöntemidir (Akdoğan vd., 2012: 52). Maliyetler Tablo 1'deki gibi sınıflandırılabilir (Akdoğan, 2009: 21).

**Tablo 1:** Maliyetlerin Sınıflandırılması

İşletme fonksiyonlarına göre;	-Tedarik -Üretim -Araştırma ve geliştirme -Pazarlama, satış ve dağıtım -Genel yönetim -Finansman
Çeşitlerine göre;	-İlk madde ve malzeme maliyetleri -İşçi ve memur maliyetleri -Dışardan sağlanan fayda ve hizmetler -Çeşitli maliyetler -Vergi, resim ve harçlar -Amortisman ve tükenme payları -Finansman maliyetleri
Mamullere yüklenmesine göre;	-Direkt maliyetler -Endirekt maliyetler
Faaliyet hacmi ile ilişkisine göre;	-Sabit maliyetler -Değişken maliyetler -Karma maliyetler
Kontrol edilebilirlik özelliğine göre;	-Kontrol edilebilen maliyetler -Kontrol edilemeyen maliyetler
Fiili olup olmasına göre;	-Fiili maliyetler -Standart maliyetler
Ölçü birimi olarak kullanılan üretim miktarına göre;	-Toplam maliyet -Birim maliyet

Kaynak: (Akdoğan, 2009: 21).

Çalışmada ölçü birimi olarak kullanılan üretim miktarına göre maliyetler ve faaliyet hacmi ile ilişkisine göre maliyetler esas alınarak analiz yapılmıştır. Üretim miktarına göre maliyetler toplam ve birim maliyet olmak üzere 2 başlıkta incelenir. Toplam maliyet; belli bir hesap döneminde gerçekleştirilen ve üretimin tümü için katlanılan maliyettir. Ortalama birim maliyetin toplam üretim miktarı ile çarpılması sonucu elde edilir. Birim maliyet ise toplam maliyetin üretim miktarına bölünmesi sonucu elde edilen maliyettir. Faaliyet hacmi karşısındaki davranışlara göre maliyetler ise sabit maliyet, değişken maliyet ve karma maliyet olmak üzere üç başlıkta incelenir (Yükçü, 2018: 67). Sabit maliyet; belirli bir zaman dilimi içerisinde üretim (satış) miktarı ile artış veya azalış göstermeyen maliyetlerdir. Değişken maliyetler; üretim miktarına bağlı olarak artış ya da azalış gösteren maliyetlerdir. Karma maliyetler ise hem değişken hem de sabit maliyetlerin özelliğini gösteren maliyetlerdir.

Geçerli faaliyet hacmi aralığında faaliyet hacmindeki değişmelerden etkilenmeyen gider türü toplam sabit maliyetlerdir. Faaliyet hacminde artış veya azalış olması sabit maliyetlerde artış ve azalışa sebep olmamaktadır. Genel olarak ihtiyaç duyulmadan satın alınan kaynakların kullanımı ile ortaya çıkmaktadır. Bu tür kaynaklar bağımlı kaynak olarak da ifade edilir ve işletmede kapasite arttıkça neden olurlar. Sabit giderler Fabrika binasının amortismanı veya kirası, sigorta masrafları, yöneticilerin maaşları, reklam giderleri gibi giderlerdir. Değişken maliyet ise üretim miktarındaki değişmelere bağlı olarak artan veya azalan giderlerdir. Değişken maliyet geçerli faaliyet aralığında faaliyet hacmindeki değişmelere bağlı olarak toplam bazda değişme gösteren gider türüdür. Toplam bazda faaliyet hacmindeki artış ve azalışa paralel olarak artmakta ve azalmaktadır (Kaygusuz ve Dokur 2012: 75). Hizmet sektörünün önemli bir örneği olan otellerde maliyet analizini yapılması için muhasebe departmanının sabit ve değişken maliyetlerinin yapması büyük önem taşır. Sabit ve değişken maliyetlerin ayrımının yapılması fiyatlama kararlarında ve kar oranlarının tespitinde kaynak teşkil edecektir (Yıldıztekin, 2010: 7).

## **Konaklama İşletmelerinde Maliyet Unsurları**

Konaklama işletmelerindeki maliyet unsurları yatırım maliyetleri, yiyecek içecek departmanına sağlanan malzeme maliyetleri, personel maliyetleri, dışardan sağlanan hizmetler, amortismanlardan oluşmaktadır (Kutlan, 1998: 62). Konaklama işletmelerinin yapısı gereği temizlik malzemeleri kullanımı da oldukça yüksek düzeydedir. Konaklama tesisleri turizm sektörünün en önemli parçası olup birçok yönü ile üretim işletmelerinden ayrılmaktadır. Otellerin finansal tablolarının sahip olduğu bazı karakteristik özellikleri vardır. Bu özellikler şu şekilde sıralanabilir (Kutlan, 1998: 54):

- Konaklama işletmelerinin duran varlıklarının oranı dönen varlıklara göre daha fazladır.
- Stokların toplamı varlık kalemleri içerisinde çok yer tutmaz.
- Sabit maliyetler, değişken maliyetlere oranla daha düşüktür. Marjinal gelir seviyesi yüksektir.
- Satış indirimlerinin oranı düşüktür.
- Diğer gelir kalemleri tesisin yiyecek içecek gelirlerine göre oldukça düşük bir paya sahiptir.
- Konaklama işletmeleri hizmet sektörünün önemli bir parçasıdır emek yoğun bir görünüm sergiler bu sebeple personel giderleri toplam giderlerin %80'ine kadar ulaşabilmektedir.
- Kar oranı toplam cironun %20 'sine ulaşmakta yatırımın geri dönme süresi diğer sektörlerle göre daha kısadır.

Konaklama işletmelerinde maliyetler fiziki tesislerin yapımından ve açılmasına kadar geçen sürede oluşan maliyetlerden ve yatırım giderlerinden meydana gelmektedir. Emek yoğun bir görünüm sergileyen oteller faaliyete geçtikten sonra işgücü maliyetleri, yiyecek ve içecek departmanının malzeme maliyetleri, konaklama hizmetlerine yönelik maliyetler olarak şekillenmektedir (Türksoy, 2007: 109).

## **ARAŞTIRMA YÖNTEMİ**

Çocuk dostu otel uygulamasına yönelik bir standart veya mevzuatta herhangi bir açıklama bulunmamaktadır. Bu sebeple çalışmada öncelikle günümüz koşullarında çocuk dostu otel uygulamalarına yönelik akademik çalışmalar incelenmiştir. Ardından çocukların aileleriyle birlikte güvenli ve konforlu şekilde konaklayabilmeleri için bir otelde bulunması gereken özellikler Emir ve Pekiyan'ın (2018) çalışmasından yola çıkarak sınıflandırılmıştır. Sınıflandırma dört başlıkta yapılmıştır.

- 1) Otelin fiziksel özellikleri,
- 2) Güvenlik,
- 3) Çocuklara verilen hizmetler,
- 4) Personel niteliği.

Araştırmada nitel bir yöntem olan yüz yüze görüşme yöntemi ve gözlem yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda otel yöneticileriyle ve bölüm sorumlularıyla dört başlıkta hazırlanan sorular çerçevesinde görüşmeler yapılmış ardından çocuk dostu otel konsepti için oteldeki mevcut durum ve olması gereken özellikler gözlem yöntemiyle tespit edilmiştir. Araştırmaya konu olan A Otelindeki eksiklikler tespit edildikten sonra eksikliklerin maliyetleri, üretim miktarına göre maliyetler ve faaliyet hacmi karşısındaki davranışlara göre maliyetler esas alınarak dağıtımı yapılmıştır.

Üretim miktarına göre maliyetler, toplam maliyet ve birim maliyet olarak ikiye, faaliyet hacmi karşısındaki davranışlara göre maliyet ise sabit maliyet, değişken maliyet, karma maliyet olarak üçe ayrılmaktadır. Tüm maliyet kalemleri ayrıca sabit maliyet ve değişken maliyet kalemleri olarak ayırma tabi tutulduktan sonra her bir maliyet kalemi için birim maliyet tutarı ve toplam maliyet tutarı tespit edilmeye çalışılmıştır. Elde edilen veriler tablo ve grafikler yardımıyla yorumlanmıştır. Otel işletmesinin eksiklerine yönelik birim maliyetler tespit edilirken internet ortamındaki alışveriş sitelerinden ve Sivas ilinde bulunan, tedarik konusunda sıkıntı yaşanmayacak şekilde hizmet sunan işletmelerden yararlanılmıştır.



## ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

A oteli Sivas ilinde faaliyet gösteren toplamda 30.000 m2 kapalı alana sahip içerisinde 1+1, 2+1 ve 3+1 olmak üzere dizayn edilmiş üç ayrı oda tipi ve 4 adet engelli odası bulunan bir oteldir. Otelde 228 oda mevcuttur. Çalışmamızda A Otelini seçme nedenimiz, Sivas ilinde tatil amaçlı gidilebilecek 5 yıldız konforunda düzenlenmiş iki otelden birisi olması ve otel yöneticilerinin bu konudaki yaklaşımlarının olumlu olmasıdır.

## BULGULAR

Çocuk dostu otel kavramı son yıllarda turizm sektöründe ve konaklama işletmelerinde çok sık kullanılan bir kavram olmasına rağmen henüz bir standart oluşturulamamıştır. Türkiye gibi birçok ülkede “Çocuk Dostu Otel” uygulamasının ölçütlerine nadiren rastlanmaktadır. Yapılan akademik çalışmalar ve tur şirketlerinin belirlediği kriterler ışığında çocuk dostu otelleri diğer otellerden farklılaştıran özellikler ve ek olarak sundukları hizmetler oldukça çeşitlidir. Tablo 2’de çocuk dostu otel ölçütleri akademik çalışmalardan yola çıkarak belirlenmeye çalışılmış, ele alınan konaklama işletmesinde mevcut ve mevcut olmayan özellikleri tespit edilmiştir.

**Tablo 2:** “Çocuk Dostu Otel” Olarak Nitelendirilebilecek Bir Otelde Bulunması Gereken Özellikler ve A Otelinin Değerlendirilmesi

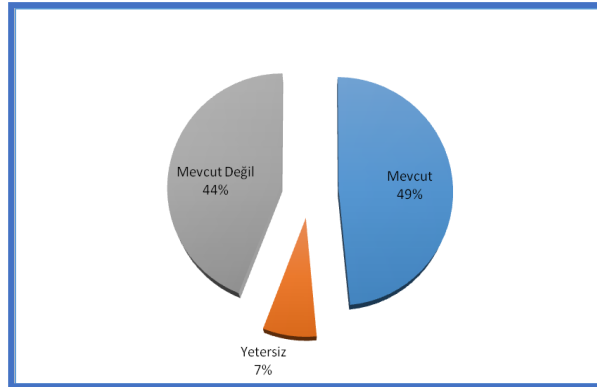
	Ölçütler	Durum
Otelin Fiziki Özellikleri	Otele kolay erişim	Mevcut
	Otelin trafikten uzak olması	Mevcut
	Aquapark	Mevcut
	Güvenli otopark alanı	Mevcut
	Otopark alanının ağaçlık ve çim olması	Mevcut
	Güvenli dış mekan çocuk parkları	Mevcut
	Top oynama alanları	Mevcut
	Otel çevresi kaygan olmayan zemin	Mevcut
	Yürüyüş tempoları ve zemin hakkında bilgilendirme levhaları	Yetersiz
	Bahçede üzeri gölgelikli oturma alanları	Mevcut değil
	Bahçede güneş şemsiyeleri	Mevcut değil
	Otele çocuk giriş bölümleri	Mevcut değil
	Çocuk kayıt bölümleri	Mevcut değil
	Lobide çocuk oturma grubu	Mevcut değil
	Çocuk başına yaklaşık üç metrekare olarak ayarlanmış, pedagoglarca desteklenen, zararlı madde katkısı olmayan, temiz ve sosyal sorumluluk bilincinde hazırlanmış oyuncakların bulunduğu oyun alanları	Yetersiz
	Çocuk kütüphanesi	Mevcut değil
	Otelde gece aydınlatması	Mevcut
	Tüm odalarda karartma (perde) olanağının sağlanması	Mevcut
	Odalarda çocuk boyunda gardrop/çocuk askısı	Mevcut
	Lavaboların önünde tabure	Mevcut değil

	Banyolarda termometre	Mevcut değil
	Odalar için çocuk klozet kapağı	Mevcut değil
	Genel kullanılan tuvaletlerde çocuk klozeti	Mevcut değil
	Genel kullanılan tuvaletlerde çocuk lavabosu	Mevcut değil
	Kolay açılıp kapanan musluklar	Mevcut
	(Yer kazanma amaçlı) duvara monte edilen alt değiştirme üniteleri	Mevcut değil
	Çocuk havuzu	Mevcut
	Mini çocuk su kaydıracağı	Mevcut değil
Güvenlik	Prizlerde çocuk kilidi	Mevcut değil
	Çocuk boyunda merdiven korkulukları	Mevcut
	Çocukları yönlendirici uyarı levhaları (örneğin, trafik ışıkları, renkli hayvan figürleri)	Yetersiz
	Kapıların dışarı doğru açılması	Mevcut
	Balkon ve teras kapılarının kilitlenebilir olması	Mevcut
	Pencere camlarının kırılmayan maddeden yapılması,	Mevcut
	Havuzda cankurtaran	Mevcut değil
	24 saat eczane hizmeti	Mevcut
	24 saat sağlık hizmeti	Mevcut
Çocuklara Yönelik Hizmetler	Restaurantta çocuk büfesi	Mevcut değil
	Taze sıkılmış meyve suyu/süt	Mevcut
	Günde 2 defa oda temizliği	Mevcut
	Çocuk bakıcılığı	Mevcut
	Animasyon	Mevcut
	Bebek/çocuk yatağı	Yetersiz
	Bebek yastığı	Mevcut değil
	Bebek nevresimi	Mevcut değil
	Odalarda ısıtma amaçlı tencere veya cezve	Mevcut değil
	Biberon veya kavanoz ısıtıcısı	Mevcut değil
	Biberon veya kavanozlar için dezenfekte aleti	Mevcut değil
	Kiralanan bebek arabaları	Mevcut değil
	Odalarda çocuk güvenliği için bebek telsizi	Mevcut değil
	Çocuk deterjanı ile 24 saat çamaşır yıkama imkanı	Mevcut
	Çamaşır kurutma imkanı	Mevcut
	Organik sabun ve göz yakmayan bebek şampuan	Mevcut değil
	Banyolarda çocuk küveti	Mevcut değil
	Çocuklara uygun çatal, kaşıklar	Mevcut değil
	Çocuklara uygun bardak ve tabaklar	Mevcut

	Çocuk menüsü	Mevcut değil
	24 saat açık mutfak;	
	Patates kızartması	Mevcut
	Makarna	Mevcut
	Köfte	Mevcut
	Sandviç	Mevcut
	Ara öğün aperatifleri	
	Mısır	Mevcut
	Dondurma	Mevcut
	Kuru pasta	Mevcut
	Bebekler için katı gıda imkanı;	
	Muhallebi	Mevcut
	Meyve-sebze püresi	Mevcut
	Mama sandalyesi	Yetersiz
	Çocuklar için sandalye yükseltici aparat	Mevcut değil
Personel Niteliği	Çocuk eğitimi almış personel	Mevcut değil

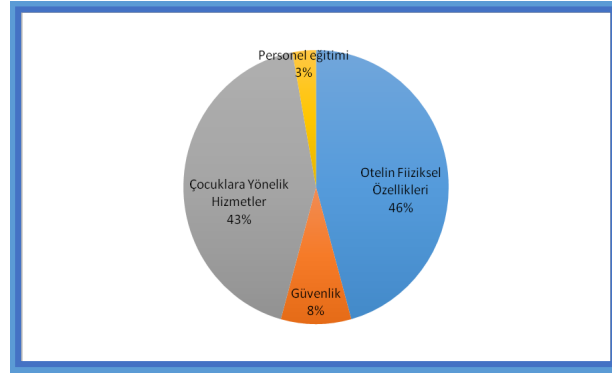
Kaynak: (Emir ve Pekiyan, 2010: 170)

Tablo 2’de çocuk dostu otellerde bulunması gereken özellikler dört başlıkta listelenmiştir. Bu özellikler otelin fiziki özellikleri, güvenlik, personel niteliği ve çocuklara yönelik hizmetlerdir. Şekil 1’de çocuk dostu otel ölçütlerinin A otelindeki durumu analiz edilmiştir. Çocuk dostu otellerde bulunması gereken özelliklerin %49’unun zaten otelde mevcut olduğu tespit edilmiştir, %44’ü ise otelde bulunmayan özellikler oranını göstermektedir. %7’si ise otelde mevcut olan fakat yetersiz görülerek güçlendirilmesi gereken özelliklerden oluşmaktadır.



Şekil 1: A Otelindeki Özelliklerin Yüzdeler Oranı

Şekil 2’de ise Tablo 2’den elde edilen veriler ışığında yetersiz ve mevcut olmayan ölçütlerin dağılımı analiz edilmiştir. Yatırımın yapılacağı ölçütlerin büyük bir kısmı otelin fiziki özelliklerinden ve çocuklara yönelik hizmetlerin yetersizliğinden kaynaklanırken %3’ü ise personel eğitimindeki eksiklikten dolayı ortaya çıktığı tespit edilmiştir.



Şekil 2: A Otelindeki Yetersiz ve Mevcut Olmayan Ölçütler

Tablo 3’de, A Otelinde eksik veya yetersiz bulunan özelliklerin birim maliyetleri ve toplam maliyetleri yer almaktadır. Aynı zamanda maliyetler sabit maliyet veya değişken maliyet olarak da sınıflandırılmıştır. Birim maliyet tespit edilirken A otelinin ihtiyaçlarına cevap verebilecek bölgede kurumsallaşmış firmalardan ve internet üzerinden satış yapan siteler incelenerek birim fiyat tespit edilmiştir. Birim fiyat tespit edildikten sonra uygun ölçü birimiyle çarpılarak toplam maliyet bulunmuştur (Toplam maliyet = Birim maliyet\*Adet veya uygun ölçü birimi) (Akdoğan vd., 2012: 52). Sabit maliyetler, tesis maliyeti ve demirbaş maliyeti olarak 2 gruba ayrılmıştır. Ardından elde edilen veriler doğrultusunda toplam maliyet tutarları hesaplanmıştır. A Otelinde yetersiz ve mevcut olmayan ölçütlerin tamamlanıp çocuk dostu otel haline gelebilmesi için katlanacağı toplam maliyet tutarı 243.563 ₺ olarak hesaplanmıştır. Tablo 3’de yer alan en yüksek maliyetli maliyet kalemi (Yer kazanma amaçlı) duvara monte edilen alt değiştirme üniteleridir ve toplam maliyeti 49.063 ₺ tutarındadır. En düşük maliyeti ise 200 ₺ ile yürüyüş tempoları ve zemin hakkında bilgilendirme levhaları oluşturmaktadır. Diğer maliyetler ise bu fiyat aralığında dağılım göstermektedir.

Tablo 3: Oteldeki Eksik ve Mevcut Olmayan Kriterlerin Maliyet Dağılımı ve Tutarları (₺)

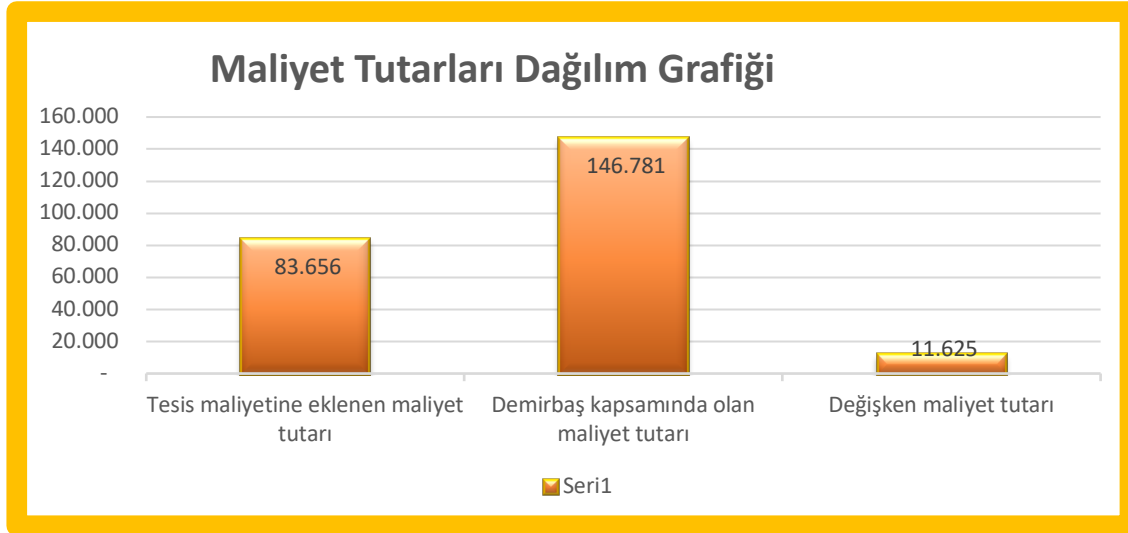
Ölçütler	Sabit Mly.		Değ. Mly.	Birim Fiyat* (₺)	Adet Uzunluk Alan Saat	Top. mly. (₺)
	Tes. mly.	Demirbaş mly.				
Otelin Fiziki Özellikleri	Yürüyüş tempoları ve zemin hakkında bilgilendirme levhaları		x	20	10adet	200
	Bahçede üzeri gölgelikli oturma alanları		x	2.875	5 adet	14.375
	Bahçede güneş şemsiyeleri		x	250	50m <sup>2</sup>	12.500
	Otele çocuk giriş bölümleri	x		937,5	1 adet	938
	Çocuk check-in bölümleri	x		5.625	1 adet	5.625
	Lobide çocuk oturma grubu		x	1.250	1 adet	1.250
	İç mekan park için zemin halısı		x	43,75	30m <sup>2</sup>	1.313

	Çocuk kütüphanesi -Masa sandalye seti -Çocuk kitaplığı		x		300 487,5	4 adet 2 adet	2.175 (1.200) (975)
	Lavaboların önünde tabure		x		12,5	157 adet	1.963
	Banyolarda termometre		x		12,5	157 adet	1.963
	Odalar için çocuk adaptörlü klozet kapağı		x		68,75	157 adet	10.794
	Genel kullanılan tuvaletlerde çocuk klozeti	x			375	4 adet	1.500
	Genel kullanılan tuvaletlerde çocuk lavabosu	x			250	4 adet	1.000
	(Yer kazanma amaçlı) duvara monte edilen alt değiştirme üniteleri	x			312,5	157adet	49.063
	Mini çocuk su kaydırağı (0-3) yaş	x			6.250	2 adet	12.500
Güvenlik	Prizlerde çocuk kilidi		x		0,375	1000 adet	375
	Çocukları yönlendirici uyarı levhaları (örneğin, trafik ışıkları, renkli hayvan figürleri)		x		12,5	10 adet	125
	Havuzda cankurtaran			x	3.125	2 adet	6.250
Çocuklara Yönelik Hizmetler	Restorantta çocuk büfesi -Sıcak açık büfe ünitesi -Soğuk açık büfe ünitesi	x x			3.125 4.062,5	2.70 m 1.50 m	14.531 (8.438) (6.094)
	Bebek/çocuk yatağı		x		331,25	100 adet	33.125
	Bebek yastığı		x		12,5	100 adet	1.250
	Bebek/çocuk nevresimi		x		93,75	100 adet	9.375
	Odalarda ısıtma amaçlı tencere veya cezve		x		12,5	100 adet	1.250
	Biberon veya kavanoz ısıtıcısı		x		87,5	100 adet	8.750
	Biberon veya kavanozlar için dezenfekte aleti		x		250	100 adet	25.000
	Kiralanabilen bebek arabaları		x		812,5	2 adet	1.625

	Odalarda çocuk güvenliği için bebek telsizi		x		125	100 adet	12.500
	Organik sabun ve göz yakmayan bebek şampuan			x	7,5	500 adet	3.750
	Banyolarda çocuk küveti		x		18,75	100 adet	1.875
	Çocuklara uygun çatal, kaşıklar		x		12,5	100 adet	1.250
	Çocuk menüsü			x	12,5	50 adet	625
	Mama sandalyesi		x		62,5	30 adet	1.875
	Çocuklar için sandalye yükseltici aparat		x		62,5	30adet	1.875
<b>Personel Eğitimi</b>	Çocuk eğitimi almış personel			x	100	10saat	1.000
<b>TOPLAM</b>		<b>85.156</b>	<b>146.781</b>	<b>11.625</b>	<b>243.563₺</b>		

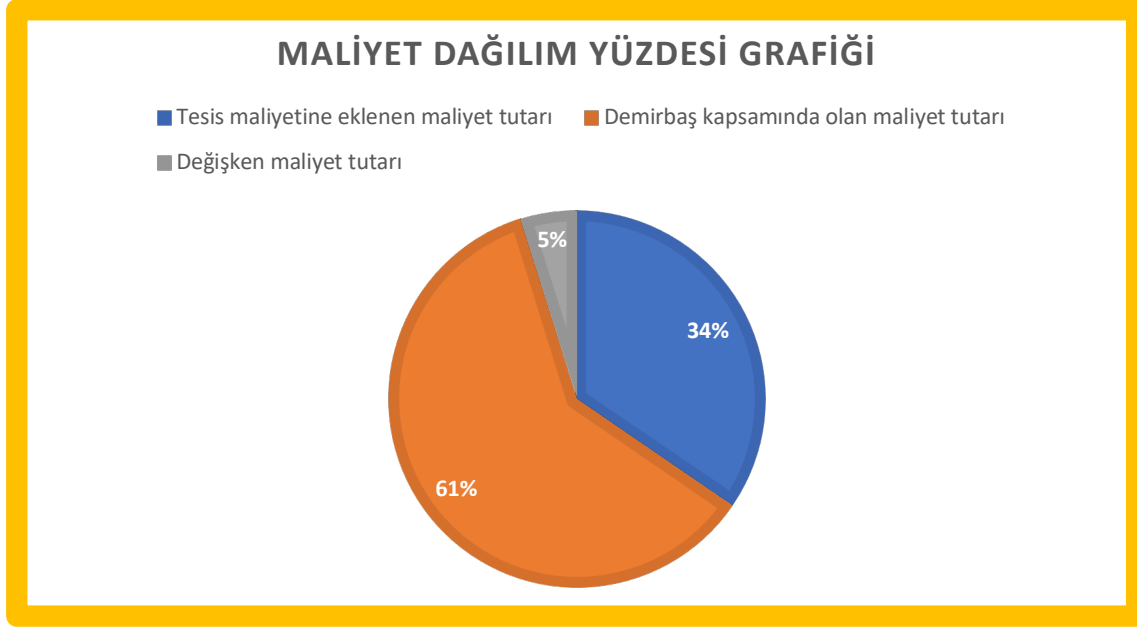
Kaynak: Emir ve Pekiyan (2018) tarafından yapılan araştırma kapsamında oluşturulmuştur.

Tablo 3'deki verilerden elde ettiğimiz 243.563₺'lik maliyet tutarının sabit ve değişken maliyetlere dağılımı Şekil 3'te gösterilmiştir. Buna göre sabit maliyet tutarları değişken maliyet tutarından oldukça fazladır. Sabit maliyet tutarı 231.937₺ iken değişken maliyet tutarı 11.625 ₺'dir. Sabit maliyetlerin kendi içerisindeki dağılımı ise 146.781₺'si demirbaş kapsamındaki maliyetlerden, 83.656 ₺'si ise tesis maliyetine eklenen maliyetlerinden, 11.625 ₺ si ise diğer maliyetlerden oluşmaktadır.



Şekil 3: Toplam Maliyet Tutarının Sabit ve Değişken Maliyetlere Dağılımı

Tablo 3'den elde ettiğimiz 243.563₺'lik toplam maliyet tutarının yüzdeler dağılımı ise Şekil 4'deki gibidir. Toplam maliyet tutarının %95'i sabit maliyetlerden %5'i ise değişken maliyetlerden oluşmaktadır. Sabit maliyetlerin kendi içindeki dağılımı ise %61'i demirbaş kapsamında olan maliyetlerden, %34'ü tesis maliyetler kapsamındadır.



**Şekil 4:** Toplam Maliyet Tutarının Sabit ve Değişken Maliyetlere Dağılım Yüzdesi

Şekil 4'ten anlaşılacağı üzere sabit maliyetlerin büyük bir kısmı (%61) demirbaş niteliğindeki varlıklar olduğundan kısa sürede en fazla 5 yılda itfa edilebilecektir. VUK' un 313. maddesinde işletmede bir yıldan fazla kullanılan ve yıpranmaya, aşınmaya veya kıymetten düşmeye maruz bulunan varlıkların kanun hükümlerine göre tespit edilen değerinin bu kanun hükümlerine göre yok edilmesinin amortismanın konusunu oluşturduğu hükme bağlanmıştır (<https://www.gib.gov.tr>). Sabit maliyetlerin %34'lük kısmı tesis maliyetine eklenecek maliyetler olduğundan bu maliyetler tesisin ekonomik ömrüne göre ortalama 50 yıl boyunca amortismanına tabi tutulacaktır. Ancak tesis maliyetine eklenecek bu maliyetler tutar olarak daha düşük olduğundan bunların uzun bir süreye yayılması işletme açısından önemli bir fon kaybına sebep olmayacaktır.

## SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Günümüzde ailelerin otel satın alma kararlarında çocukların gittikçe artan etkisi çocuk dostu otelcilik kavramının gündeme gelmesine sebep olmuştur. Bu durum da turizm sektöründe çocukları önemli bir hedef kitle haline getirmiştir. Bu çalışmanın amacı mevcutta var olan A Otelinin çocuk dostu otel haline getirilmesi için gerekli ölçütler belirlenerek bu ölçütlerin maliyetleri tespit edilmeye çalışmak ve sektördeki firmalara bu konudaki çalışmalarında katkı sağlayabilmektir.

İç Anadolu Bölgesinde beş yıldızlı otel standardında kurulmuş olan A Otelinin toplam yatırım maliyeti 70.000.000₺'dir. Oluşturulan çocuk dostu otel ölçütlerinin zaten %49'unu bünyesinde barındırmaktadır. Otelin fiziki koşullarına çok fazla müdahale etmeden yapılacak düzenlemelerle 243.563 ₺ harcayarak çocuk dostu otele dönüştürebilecektir. Sabit ve değişken maliyetler, toplam yatırım maliyetinin yaklaşık olarak %0,003'üne tekabül etmektedir. Bu oran toplam yatırım bedeli ile kıyaslandığında oldukça düşük bir orandır. Çalışmanın sonuç kısmında ulaşılan yaklaşık sabit ve değişken maliyet bedeli 243 500 ₺ oranında eksik ölçütler giderildiği takdirde oteldeki çocuklu aile sayısı artacak ve daha güvenli ve sağlıklı bir ortamda tatil yapabileceklerdir. Ayrıca sabit maliyetler, işletmenin bilanço yapısını değiştirecek başka bir ifadeyle işletmenin bilanço aktif toplamını 243.500₺ artırarak işletmenin toplam varlık değerini artıracaktır. Çalışma bu yönü ile sadece katlanılacak maliyet boyutunu ele almıştır. Çalışmanın ikinci aşamasında bir sonraki makede, yapılacak yatırımlarla hedef kitleye ne kadar ulaşılması amaçlanıyor ve işletmenin bu durumda fiyatları ve elde edeceği kar miktarı ne kadar aratacak bu konu ile ilgili analizler yapılabilir.

## KAYNAKÇA

- Ahıpaşaoğlu, S. (2018). Neden Çocuk Dostu Turizm? (Davetli Konuşmacıların Sunumları), I. Uluslararası Çocuk Dostu Turizm Kongresi, Bildiri Özetleri Kitabı, 13-137.
- Akdoğan, N. (2009). *Maliyet Muhasebesi Uygulamaları*. (8. Baskı), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akdoğan, N. ve Tenker, N. (1992). *Finansal Tablolar ve Mali Analiz Teknikleri*. (4. Baskı) Ankara: Özkan Matbaacılık.
- Akdoğan, N., Gündüz, E. ve Sevim, A. (2012). *Maliyet Muhasebesi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Akgün, M., Kıvraklar, M.K. ve Göleç, N. (2018). Hizmet İşletmelerinde Maliyet Sistemleri, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(2): 454-474
- Aslan, S., Tosun, N., ve Arslan Kurtuluş, S., (2019). Çocuk Dostu Oteller ile İlgili Şikâyetlere Yönelik Bir İçerik Analizi, *İşletme Bilimi Dergisi*, 7 (2): 451-475
- Aymankuy, Y. ve Ceylan, U. (2013). Ailelerin Turistik Ürün Satın Alma Karar Sürecinde Çocukların Rolü (Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma), *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(45): 105-122
- Brignall, T. J., Fitzgerald, R., Johnson, R. and Silvestro, R. (1991). Product Costing in Service Organizations, *Management Accounting Research*, 2(4):227-248.
- Büyükmirza, K., (2006) *Maliyet ve Yönetim Muhasebesi*. (10 Baskı), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Büyükmirza, K. (2010) *Maliyet ve Yönetim Muhasebesi*. (15.Baskı), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Çeken, H., Ateşoğlu, L., Dalgin, T., ve Karadağ, L. (2008). Turizm Talebine Bağlı Olarak Uluslararası Turizm Hareketlerindeki Gelişmeler. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(26), 71-85.
- Emir, O. ve Pekiyan, A. (2010). Çocuklu Ailelerin Otel İşletmesi Seçiminde Etkili Olan Faktörler: Afyonkarahisar'da Bir Uygulama, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2): 159-181
- Güleraraslan, A. (2011). Tüketici Olarak Çocuk ve Ailenin Satın Alma Kararlarına Etkisi, *Selçuk İletişim Dergisi*,4(4):126-137.
- Güven, Ö. Z., Beydilli, E. T., Ceylan, U. ve Bütün, S. (2017). Çocuk Dostu Otel Kavramı Üzerine Bir Araştırma, 3. Turizm Şurası, 3. *Turizm Şûrası Tebliğler Kitabı*, (1): 631-641.
- <https://www.gib.gov.tr/node/87546>(Erişim tarihi 10.01.2020).
- İnceöz, S. (2018). Konaklama İşletmelerinde Çocuk Bakıcılığı Hizmeti ve Çocuk Kulübü, Sivas Interdisipliner *Turizm Araştırmaları Dergisi*, (2): 51-58.
- Kaygusuz, S.Y. ve Dokur, Ş. (2015). *Yönetim Muhasebesi*. (2.Baskı), Bursa: Dora Yayıncılık.
- Köroğlu, Ç., Biçici, F. ve Sezer, D. (2011). Otel İşletmelerinde Maliyet Kontrolünün Rekabet Üstünlüğüne Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*,3 (1): 33-48.
- Kutlan, S. (1998). Maliyet Kontrolü (Cost Controlling) ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Uygulama. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Lovelock, C. H., Patterson, P. G. and Wirtz, J. (2011). Services Marketing: An Asia Pacific and Australian Perspective, 5th edition, Pearson, 2011. 1 Design of Costing System in Service Operations
- Martensen, A. and Gronholdt, L. (2008). Children's Influence on Family Decision Making, *Innovative Marketing*, 4(4): 14-22.
- Öztürk İ., Atasoy F. ve Arıkan, V. (2018). Antalya'daki Çocuk Dostu Niteliğindeki Otellerin Çocuklu Ailelere Sunduğu Rekreasyon Faaliyetleri ve İmkânlarına Yönelik Bir Değerlendirme, *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (2): 7-13.



- Taner, B. (2018). Çocuk Dostu Turizm: Neden ve Nasıl? *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (1): 29-32.
- Tellioğlu, T. (2019). Termal işletmelerinde Maliyet Analizleri ve Örnek Çalışması, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (84):191-212.
- Tuna, M, Özyurt, B. ve Kurt, A. (2019). Çocuk Dostu Oteller: Kavramsal Bir İnceleme, Children Friendly Hotels: A Conceptual Study, *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (3), 63-76.
- Türksoy, A. (2007). Konaklama İşletmeciliği Mali Başarısızlığa Yol Açan Etmenler, Ege Akademik İnceleme , *Ege Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 7 (1): 99-115.
- Yıldıztekin, İ. (2010). Konaklama Hizmetlerinde Maliyete Dayalı Fiyatlandırma ve Fiyat Değişiminin Bölüm Karlılığına Etkileri, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23 (4): 215-240.
- Yılmaz, A. (2007). Aile Turizmine Yönelik Hizmet Veren Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi: Antalya Bölgesinde Türk ve Alman Turistlere Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.