

## Bankaların Konaklama İşletmelerine Kredi Tahsis Kriterlerinin Belirlenmesi ve Bir Model Önerisi

Ayşe EREN\*

Burcu ILGAZ\*\*

Aydın KARAPINAR\*\*\*

Geliş Tarihi (Received): 22.08.2020 – Kabul Tarihi (Accepted): 25.11.2020

### Öz

Bankalar, kredi tahsis süreçlerini değerlendirirken bir takım koruyucu önlemler ve kredi tahsis kriterleri belirlemektedir. Söz konusu kriterler, faaliyette bulunan sektöre göre değişiklik göstermektedirler. Bu çalışmanın amacı, bankaların otel işletmelerine kredi tahsis kriterlerinin belirlenmesi ve bir tahsis değerlendirme modeli önerilmesidir. Kriterler, ilgili alan yazında yapılan araştırmalar ve banka kredi tahsis birimlerinde görev yapan yetkili kişilerle yapılan yüz yüze görüşmeler neticesinde elde edilmiştir. Çalışmamızda, bankaların otel işletmelerine kredi tahsis ederken göz önünde bulundurması gereken dört ana kriter ve her ana kritere ilişkin alt kriterler önerilmiştir. Ana kriterler; otel işletmesinin finansal yapısı, kurumsal ve yönetsel yapısı, sektörel yapısı ve otel işletmesi ile ilgili istihbarattır. Elde edilen kriterlerin önem düzeyleri özel bir bankanın kredi tahsis biriminde yöneticilik görevi yapan üç uzman görüşten alınan bilgiler neticesinde AHS (analitik hiyerarşi süreci) yöntemi ile belirlenmiştir. Modelin test edilmesi için elde edilen kriterler ve ağırlıkları göz önüne alınarak kredi talebinde bulunan 10 otel işletmesinin başvuruları TOPSIS yönteminden yararlanılarak sıralaması gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda, en önemli ana kriter, finansal yapı kriteri olarak belirlenmiştir. Çalışmanın; bankaların otel işletmelerine kredi tahsis kararlarına ve ilgili alan yazındaki boşluğu doldurması açısından literatüre katkı sağlaması beklenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Konaklama İşletmeleri, Kredi Tahsis Kriteri, AHP, TOPSIS.

## Determination Of Credit Assignment Criteria By Banks To Accommodation Business And A Model Proposal

### Abstract

Banks set a number of protective measures and credit allocation criteria when evaluating credit allocation processes. These criteria vary by sector. The purpose of this study is to determine the credit allocation criteria of banks to hotel businesses and to propose an allocation assessment model. The criteria were obtained as a result of the related literature research and face-to-face interviews with authorized persons working in bank credit allocation units. In our study, four main criteria and sub-criteria were proposed by banks to consider when allocating credit to hotel businesses. The main criteria are; The financial structure of the hotel business, its institutional and administrative structure, its sectoral structure and intelligence related to the hotel business. The significance levels of the criteria obtained were determined by the AHP (analytical hierarchy process) as a result of the information received from three experts who served as a manager in the credit allocation unit of a private bank. Considering the criteria and weights obtained for testing the model, the applications of 10 hotel companies that have requested credit are listed by the TOPSIS method. As a result of the analysis, the most important main criterion was determined as the financial structure criterion. The study is expected to contribute to the literature in terms of banks' credit allocation decisions and to fill the gap in the related literature.

**Keywords:** Accommodation Business, Credit Assignment Criteria, AHP, TOPSIS.

\*Öğr. Gör. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Meslek Yüksek Okulu, Turizm ve Seyahat Hizmetleri Bölümü, [ayseeren@akdeniz.edu.tr](mailto:ayseeren@akdeniz.edu.tr)

\*\*Dr. Öğr. Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Meslek Yüksek Okulu, Turizm ve Seyahat Hizmetleri Bölümü, [burcuilgaz@akdeniz.edu.tr](mailto:burcuilgaz@akdeniz.edu.tr)

\*\*\*Prof. Dr., Aydın KARAPINAR, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü Öğretim Üyesi. [aydin.karapinar@hbv.edu.tr](mailto:aydin.karapinar@hbv.edu.tr)

## Giriş

Konaklama tesisleri için finansman ihtiyacı oluşturan sebepler; işletme maliyetlerinin yüksekliği, turizm yatırımlarının yoğun sermaye gerektirmesi, turizm işletmelerinin menkul kıymet borsalarından yararlanamaması, döviz kurlarındaki dalgalanmalar, enflasyon, likidite, çalışma sermayesi yetersizliği (Akay, vd., 2015), yüksek vergi oranları, teşviklerin sektörel bazda yetersiz kalması, maliyetlerin tahmin edilemez olması, sektörel teşviklerin yetersizliği (Karadeniz vd., 2015), yeni yatırım yapma, turizm sektörünün mevsimlik olması, işletmenin karlılığının yetersizliği, sermaye yetersizliği, mevcut olan borçların ödenmesindeki zorluklar, ortaklardan birinin çekilmesi (Akgüç, 1991) veya var olan tesislerin yenilenmesi, düzenlenmesi ve genişletilmesi gibi sebeplerdir. Konaklama tesislerinin finansman ihtiyacı için kaynak olarak ağırlıklı banka kredisi kullandıkları saptanmıştır (Karadeniz vd., 2018). Kredi ise, yapılan istihbarat sonucunda, belirli kriterler.

Turizm sektörü, küresel sorunlardan bazı diğer sektörlerle göre daha çabuk etkilenmektedir. Bu nedenle, kredi bulma ve kredi koşullarını karşılama bu sektör için oldukça önem kazanmaktadır. Çalışma kapsamında öncelikle bankaların ticari kredi tahsisleri konusunda gerçekleştirilen çalışmalar incelenerek çalışmaya konu olan kriterler belirlenmiştir. Bu kriterler ana ve alt kriterler olmak üzere iki düzeye ayrılmıştır. Ana kriterler; otel işletmesinin finansal yapısı, kurumsal ve yönetsel yapısı, sektörel yapısı ve otel işletmesi ile ilgili istihbarat olarak sınıflandırılmıştır. Elde edilen kriterlerin önem düzeyleri özel bir bankanın kredi tahsis biriminde yöneticilik görevi yapan üç uzman görüşten alınan bilgiler neticesinde AHS (analitik hiyerarşi süreci) yöntemi ile belirlenmiştir. Modelin test edilmesi için elde edilen kriterler ve ağırlıkları göz önüne alınarak kredi talebinde bulunan 10 otel işletmesinin başvuruları TOPSIS yönteminden yararlanılarak sıralaması gerçekleştirilmiştir.

### **1. Kredi Tahsisinde Dikkate Alınan Kriterler**

Ticari bankaların karşılaştığı durumlardan bir tanesi sektör fark etmeksizin kredi tahsis edilen işletmenin borcunu ödeme konusunda ki belirsizliğidir. Bu yüzden kredi tahsisinden önce bankacıların kriterlerini belirlemeleri ve etkin değerlendirme mekanizmasını oluşturmaları gerekmektedir. Kredi verirken etkin değerlendirme, bankaların kendileri için geçerli olan ve fon talebinde bulunanlara kredi kullandırıp kullandırmamaya karar vermelerine yardımcı olan tekniklerdir.

Bir işletme için kredi taleplerinin değerlendirilmesi, birçok kriterin birlikte değerlendirilmesini gerektiren karmaşık bir süreçtir. Bu sebeple çalışmada otellere kredi tahsisi

yapılmadan önce bankaların talepleri değerlendirme süreçlerinde göz önüne aldıkları kriterler ve bunların ağırlıkları belirlenmiştir. Bu kapsamda, “işletmenin finansal yapısı, işletmenin kurumsal ve yönetsel yapısı, işletmenin sektörel yapısı ve istihbarat” ana kriterler olarak ele alınmıştır. “İşletmenin finansal yapısı” ana kriterinin finansal oranlar, teminat durumu, ortakların moralitesi ve kredibilite olmak üzere dört alt kriteri mevcuttur. Finansal koşullar ile bir işletmenin finansal tablolarına dayanarak gelecekteki performansını ve geri ödeme kabiliyeti ölçülmektedir (Chen ve Chiou, 1999). Çeşitli nedenlerle finansal yapısı bozulmuş, yükümlülüklerini yerine getiremeyen işletmeler mali durumlarını güçlendirmek için bankalardan kredi çekme yolunu seçebilir. Bu durumda işletmenin mali yapı oranları, likidite oranları, faaliyet oranları, karlılık oranları, müşterilerin kendi imzalarının yanında kefil olabilecek başka birinin imzasının temin edilmesi veya maddi bir değer rehin ya da ipotek verilmesi, işletmenin ortaklı veya ortaklı olmaması hatta ortakların kendi aralarındaki iletişimlerinin ve işletmenin gidişatından memnuniyetleri, borç ödeme istek ve alışkanlıkları gibi durumlar alınacak krediler üzerinde etkili olabilmektedir. İşletmelerin uluslararası kalitede hizmet verebilmesi için müşteriler, çalışanlar ve ortakların birlikte memnuniyetini sağlayarak işletmenin finansal yapısını güçlendirmesi gerekmektedir. İşletmelerdeki ortaklıklar Türk Ticaret Kanunu’na göre ortaklar arasındaki ilişkiler sermaye ortaklığı, kar-zarara katılım, yönetim ortaklığı, denetleme hakkı, kararlarda ortaklık ve rekabet yasağı şeklinde olmaktadır (Türk Ticaret Kanunu, 2011).

“İşletmenin kurumsal ve yönetsel yapısı”, işletmenin mülkiyet durumu, ticari faaliyet yılı, ortaklık durumu/sayısı, kurumsallık, büyüklük, personel sayısı ve personel politikası alt kriterlerinden oluşmaktadır. İşletmelerin ortaklarının olması, mal varlığının fazla olması, uzun yıllar sektörde ticari faaliyette bulunması, kurumsal yapısı bankalar için işletmenin borcunu geri ödemesini kolaylaştırıcı bir durum olarak değerlendirilmektedir. “İşletmenin sektörel yapısını” oluşturan alt kriterler işletmenin yer aldığı turistik bölge, anlaşmalı olduğu seyahat acentesi sayısı, işletmenin sektör tecrübesi, yüksek sezonda doluluk oranı ve otelin faaliyet yapısıdır. Kredi almak isteyen otelin turistik bölge içinde olup olmaması, birçok seyahat acentesi ile her yıl sezon başlamadan sözleşme yapmış olması, yıllarca faaliyet göstermiş olması veya aksi durumlar kredinin geri ödemesi üzerinde etkili kriterlerdir. İstihbarat, müşterilerden, satıcılardan, sektörden ve işletmenin daha önce kredi aldığı diğer bankalardan sağlanabilir. Kredi istihbaratı ve finansal analiz, kredi alan işletmenin gelir yaratma kapasitesini, borç ödeme arzusunu ve gücünü belirlemeye yöneliktir (Tokel, 2004).

## 2. Konuya İlişkin Alan Yazın Taraması

Çok kriterli karar verme yöntemleri ile kredi tahsisi sürecinin değerlendirildiği sınırlı sayıda çalışma mevcuttur. Ancak turizm işletmelerini doğrudan konu alan çalışmalara rastlanmamıştır. Konuya benzer olarak gerçekleştirilen çalışmalara ilişkin bilgiye aşağıda ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

Girginer (2008) çok kriterli yaklaşım ile ticari kredi taleplerinin değerlendirilmesinde özel ve devlet bankalarını karşılaştırarak yaptığı çalışmasında mali yapı, yönetsel yapı, sektör durumu ve istihbaratı ana kriterler olarak belirlenmiştir. Özel bankada yönetsel yapı ve istihbarat, devlet bankasında ise mali yapı en önemli değerlendirme kriterleri olarak ölçülmüştür. Yönetsel yapı ve istihbarat özel bankada eşit öneme sahipken mali yapı üçüncü sırada değerlendirilmiştir. Devlet bankasında kriterler önem sırayla mali yapı, yönetsel yapı, istihbarat ve sektör durumu olarak tespit edilmiştir.

Doumpos, Zopounidis (2011) Yunan firmalarının büyük bir örneğine model uyarlama işlemi için optimizasyon aracı olarak hizmet veren DE algoritması ile birleştirilmiş ELECTRE TRI çok ölçütlü yöntemini uygulamıştır. Çalışmada ELECTRE TRI modellerinin kredi derecelendirme bağlamında etkili bir şekilde nasıl kullanılabileceğini açıklamıştır.

Erpolat (2011) çalışmasında banka yöneticilerine destek ve kolaylık sağlamak amacıyla firmalara kredi verilmesini değerlendirebilecekleri bir uygulama sunmuşlardır. AHP ve farklı BAHY yöntemlerini kullandıkları çalışmada sektör notu ve firma notu olmak üzere iki hesaplama faydalanmışlardır. Çalışmalarında “likidite oranları, mali yapı, teminat ve mal varlığı” ana kriter olarak kullanmışlardır. Pekçay, Zilifli (2017) AHP yöntemi ile KOBİ ve ticari firmalara banka kredisi tahsisi sırasında dikkat edilen kriterleri belirledikleri çalışmada iş hacmi-karlılık, istikrar-istihbarat ve teminat-mal varlığı kriterlerinin en önemli kriterler olduğu sonucuna varmışlardır.

Kısakürek, Bircan ve Aydın (2013), analitik hiyerarşi yöntemi ile metal eşya makine ve gereç yapımı sektöründeki şirketlerin kredibilitelerini değerlendirdiği çalışmasının uygulama kısmında finansal kriter olarak; “faaliyet, likidite, karlılık, mali yapı ve büyüme oranlarını” alt başlıkları ile birlikte kullanmıştır. Çalışmanın sonucunda yöneticilerin kredi değerlendirmede en çok önem verdikleri kriterin likidite oranı olduğu belirlenmiştir. Mali yapı, faaliyet, karlılık ve büyüme oranı ise likidite oranından sonra sırasıyla gelen kriterlerdir.

Webwr, Hoque ve İslam (2014) Bangladeş bankalarında ticari kredi riski yönetimi sürecinde sürdürülebilirlik ve çevresel yönelim ile ilgili kriterlerin oynadığı rolü analiz etmişlerdir. Sürdürülebilirlik kriterlerinin kredi derecelendirme sürecinin prognostik (sonucu

önceden haber veren) geçerliliğini artırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Bir başka sonuç ise sürdürülebilirliğin kredibilitiyi etkilediğidir.

Büyükçelebi ve Coşkun (2015) kredi değerlendirme sürecinde mevduat bankaları ile katılım bankalarının dikkate aldıkları hususları karşılaştırdıkları çalışmalarında, her iki bankanın da en önem verdikleri kriterin istihbarat verileri olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca ulaşılan diğer bir sonuç katılım bankalarının likidite oranlarına, mevduat bankalarının ise kaldıraç oranlarına daha fazla önem verdiğidir. Çalışmada ana değerlendirme kriterleri olarak “finansal yapı, yönetim ve ortak yapısı, sektör durumu, firma ve istihbarat verileri” kullanılmıştır.

Ertuğ ve Girginer (2015) kamu ve özel bankalar için ticari kredi talep eden firmaların uygun seçimi için nicel ve nitel kriterleri dikkate alan bir değerlendirme modeli geliştirmişlerdir. Model için Analitik Hiyerarşi Süreci (AHP) ve Gri İlişkisel Analizi (GRA) kullanmışlar ve tek bir değerlendirme modeli ortaya koymuşlardır. Firma ahlakı ve haber kriterlerinin en yüksek önceliğe sahip ana kriterler olmasına rağmen, satış ve pazarlama yapılarının hem kamu hem de özel bankalar için en düşük öncelikli ana kriter olduğunu sonucuna varmışlardır. Modelde ölçülmeye çalışılan diğer kriterler finansal yapı, ortaklar ve yönetsel yapı, sektörel yapıdır. Model geliştirenlere ek olarak Akkaya ve Demireli (2010), AHP yöntemini kullanarak kredi derecelendirme analizi üzerine yaptığı çalışmasında finansal oranlar yardımıyla kredilendirme sürecine ilişkin bir derecelendirme modeli önerisinde bulunmuştur. Çalışmada ana kriter olarak “likidite oranları, mali yapı ve karlılık” kullanılmıştır. Sekreter, Akyüz ve Çetin (2004) çalışmalarında borsada işlem gören gıda firmalarının “likidite, mali yapı, faaliyet, kârlılık ve büyüme oranı” kriterine göre AHP yöntemi ile kredibilitiyine yönelik model geliştirmişlerdir.

Wu, Kou ve Peng (2016) kredi riski analizi için çok kriterli karar verme yöntemlerini kullanarak grup karar verme üzerine yaptıkları çalışmalarında Çin'de listelenen ticari bankalardan alınan verileri kullanan açıklayıcı bir vaka, R-TOPSIS yönteminin kredi riski değerlendirmesinde hem TOPSIS hem de gri ilişkisel analizden (GRA) daha etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Geliştirilmiş iki çok kriterli karar verme (MCDM) yöntemi de Çin kentsel ticari bankalarının kredi riski analizine ilişkin ampirik araştırmalara uygulanmış ve sonuçlar her iki yöntemin de geçerliliğini ve etkinliğini göstermiştir.

Karakış ve Göktolga (2017), kredi taleplerini değerlendirdikleri çalışmalarında “firmanın mali tablo analizi, firma ortak ve yöneticilerinin moraliteleri, firma kapasite ve borç ödeme performansı, sektörün ekonomik durumu ve sektördeki gelişmeler, kredi teminatları ve teminat yapısı” gibi ana kriterleri kullanmışlardır. Aynı çalışmada firma ortak ve yöneticilerinin

moraliteleri, likidite oranları, faaliyet oranları, finansal yapı, piyasadaki istihbarat, karlılık oranları, iş tecrübeleri, firma ortak ve yöneticilerinin iş bilgisi, yönetim yetenekleri, firma ve ortaklarının TCMB risk kaydı ile kredi kayıt bürosu, üretim ve satış hacmi, firmanın öz kaynak büyüklüğü, talep edilen kredinin firma faaliyetleri ile uyumlu ve kredinin vadesi, sektörün ekonomik durumu ve sektördeki gelişmeler ve firmanın sektördeki yeri” ana kriterlerin alt kriterleri olarak değerlendirilmiştir.

Sergo ve Grzinic (2018), benzer bir çalışma ile Akdeniz ülkeleri için egemen kredi derecelendirmelerinin turizm belirleyicilerinin farklı derecelendirme kuruluşları (Standard & Poor's, Moody's ve Fitch's) arasında değişip değişmediğini araştırmışlardır.

Bankaların kredi tahsisi yapmalarına destek olacak değerlendirme kriterlerini model önerisinde bulunan bazı çalışmalar yapılmıştır. Bunlar; Doumpos vd., (2002) çalışmalarında 1994 - 1997 yılları arasında Yunan ticari bankasının portföyünde bulunan firmaları kullanarak kredi riski değerlendirme modeli geliştirmeye çalışmışlardır. Makalede sağlıklı firmaları finansal açıdan sıkıntılı olanlardan ayıran kredi riski değerlendirme modellerinin geliştirilmesi yoluyla kredi verme sürecini destekleme imkânı olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çalışmaları için “likidite oranları, mali yapı ve karlılık” seçtikleri finansal kriterlerdir. Ana finansal kriterlerin alt kriterleri ise; “faiz ve vergi öncesi kar / toplam aktifler, net kar / net değer, satışlar / toplam aktifler, brüt kar / toplam aktifler, net kar / işletme sermayesi, toplam borç / toplam varlıklar, uzun vadeli borçlar / uzun vadeli borçlar + net değer, asit - test oranı, alıcılar / kısa vadeli borçlar, kısa vadeli borçlar / net değer, toplam borç / işletme sermayesi”dir.

Tayvan'da kullanılan kredi derecelendirme tablosundan kaynaklanan sorunla başa çıkmak için bulanık bir kredi derecelendirme yaklaşımı sunmayı amaçlayan Chen ve Chiou (1999) çalışmalarında değerlendirme kriterleri hiyerarşik bir karar yapısı olarak modellenmiştir. Hiyerarşik karar yapısında beş dilsel tartım terimi ve üç eğim terimi kullanılmıştır. Tayvan'daki orta ve küçük ölçekli işletmeler için kredi derecelendirme sistemi üç ana kategori kullanılmıştır: finansal koşullar, genel yönetim, ayrıca karakterler ve perspektifler. Finansal yapı; likidite oranları, finansal yapı oranları, karlılık oranları ve esneklik oranları gibi alt kategorilerini içerir. Bir başka model önerisi İç (2012) tarafından yapılmıştır. İç (2012) çalışmasında, kredi riski yönetimi sürecinde bankalar için pratik bir araç olarak kredi riski konsantrasyonu tahsis modeli geliştirmiştir. Model ile ilgili testlerin sonucunda kredi konsantrasyonu limitlerinin değerlendirilmesinde yararlı ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Bu model ile gerçek veriler kullanılabilir, hesaplama basitleştirilir ve sistemin tutarlılığı iyileştirilir, kriterlerin ağırlıkları ve bölgesel başkanların sıralamaları aynı sistematik yaklaşımla belirlenebilir.

Bu çalışmaların dışında literatürdeki bankaların kredi tahsislerinde dikkate aldığı kriterler incelendiğinde “mali yapı, sektör durumu, subjektif kredi değeri, teminatlar” (İç ve Yurdakul 2000), “ödeme performansı, finansal tablolar” (Ünal, Yücedağ 2013), “kar marjı, faaliyet karı / toplam aktifler, vergi sonrası kar / toplam sermaye, ortalama tahsil süresi, stok devir süresi, cari oran, aktif devir hızı, çalışan başına satış geliri, ortalama çalışan ücreti, toplam borçlar / toplam aktifler kriterleri” (Babic ve Plazibat, 1998), “firma verimsizliği, firma büyüklüğü, karlılık, likidite, kaldıraç oranları, ciro, maddi teminat, büyüme fırsatları” (Psillaki vd., 2010), “sermaye yapısı oranları, likidite oranları, faaliyet oranları, karlılık oranları ve büyüme oranları” (Fettahoğlu vd., 2016) gibi kriterlerin birlikte çalışıldığı gözlenmiştir.

### 3. Yöntem

Yapılan bu çalışmada, bankaların turizm işletmelerini temsilen konaklama işletmelerine kredi tahsis ederken bankaların göz önünde bulundukları kriterlerin belirlenmesi ve bu kriterler üzerinden bankalara başvuru yapan konaklama işletmelerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Kredi tahsil kriterlerinin belirlenmesi için, 10 adet konaklama işletmesinin bankalara yaptıkları başvurular incelenmiştir. Öncelikle, alan yazını taraması yapılarak kriterler ortaya çıkarılmıştır. Sonrasında, bu kriterlerin ağırlıklarını belirlemek ve diğer kriterleri ortaya çıkarmak için uzman görüşüne başvurulmuştur.

Analitik Hiyerarşi Prosesi ile kriterler ve ağırlıkları belirlenmiştir. Bu yöntem, nicel verilerin nitel verilere dönüşmesini sağlamaktadır. Yöntem uzman görüşüne göre şekillenmektedir. Her bir kriter 1-9 aralığında uzmanlar tarafından değerlendirilmektedir. AHP, iki aşamalı olarak gerçekleştirilecektir. Öncelikle ana kriterlerin ağırlıkları belirlenmekte ve daha sonra ana kriterlerin her bir alt kriterinin ağırlığı tespit edilmektedir.

Çalışmanın ikinci aşamasında, oluşturulan kriterler esas alınarak TOPSIS yöntemi uygulanarak kredi tahsisine karar verilmiştir.

#### 3.1. Kriterlerin Belirlenmesi

Çalışmaya ilişkin kriterlerin belirlenmesi iki aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada alan yazında yer alan akademik çalışmalardan elde edilen kriterler incelenmiştir. Daha sonra Antalya’da özel bankalarda görev yapan üç banka yöneticisinden yüz yüze görüşme yöntemiyle uzman görüşü alınmıştır. Çalışmaya katkı sağlayan uzmanlar, kredi tahsis biriminde yönetici olan ve en az 10 yıl tecrübeye sahip kişilerden seçilmiştir. Uzmanlara konaklama işletmelerine kredi tahsis ederken önem verdikleri kriterler sorulmuştur. Bu görüşmeler 2019 yılı Aralık

ayında gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen bu iki sürecin sonucunda dört ana kriter ve 20 alt kriter elde edilmiştir.

Ana kriterler Girginer tarafından 2008 yılında yapılan bir çalışmadan alınmıştır. Alt kriterler belirlenirken çeşitli literatürden ve uzman görüşünden faydalanılmıştır. Kriterler ve alt kriterlerine ilişkin bilgiler ve kaynaklar Tablo 1’de gösterilmektedir.

**Tablo 1:** Bankaların Konaklama İşletmelerine Kredi Tahsisi Seçim Kriterleri

<b>Ana Kriterler</b>	<b>Alt Kriterler</b>
<b><i>İşletmenin Finansal Yapısı (Girginer, 2008)</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finansal oranlar (Girginer, 2008)</li> <li>• Teminat durumu (Pekkaya ve Zilifli, 2011)</li> <li>• Ortakların moralitesi (Karakış ve Göktolga, 2017)</li> <li>• Kredibilite (İç ve Yurdakul, 2000)</li> </ul>
<b><i>İşletmenin Kurumsal ve Yönetimsel Yapısı</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İşletmenin mülkiyet durumu (Uzman Görüşü)</li> <li>• Ticari faaliyet yılı (Uzman Görüşü)</li> <li>• Ortaklık durumu / sayısı (Girginer, 2008)</li> <li>• Kurumsallık (Pekkaya ve Zilifli, 2011)</li> <li>• Büyüklük (Psillaki vd., 2010)</li> <li>• Personel sayısı (Uzman Görüşü)</li> <li>• Personel politikası (Girginer, 2008)</li> </ul>
<b><i>İşletmenin Sektörel Yapısı</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İşletmenin yer aldığı turistik bölge (Uzman Görüşü)</li> <li>• Anlaşmalı olduğu seyahat acentesi sayısı (Uzman Görüşü)</li> <li>• İşletmenin sektör tecrübesi (Uzman Görüşü)</li> <li>• Yüksek sezonda işletmenin doluluk oranı (Uzman Görüşü)</li> <li>• Otelin faaliyet yapısı (sezonluk / yıllık) (Uzman Görüşü)</li> </ul>
<b><i>İstihbarat</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Müşterilerden istihbarat (Girginer, 2008)</li> <li>• Satıcılardan istihbarat (Girginer, 2008)</li> <li>• Sektörden istihbarat (Girginer, 2008)</li> <li>• Bankalardan istihbarat (Girginer, 2008)</li> </ul>

### **3.2. AHP Yöntemi ile Bankaların Kredi Tahsis Kriter Ağırlıklarının Belirlenmesi**

AHP yöntemi uygulanırken öncelikli olarak uzman görüşü aracılığıyla her bir kriter 1 - 9 aralığında kriter aralığında karşılaştırılmıştır. Bu ölçek aracılığıyla ikili karşılaştırma matrisleri oluşturulmuştur. Daha sonraki aşamada kriterlere ilişkin görece önem matrisi ortaya konmuş ve matrislerin tutarlılık düzeyleri ölçülmüştür. Bu işlemler, ana kriterler ve alt kriterler olmak üzere iki aşamada gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda kriterlerin önem düzeyleri tespit edilmiştir.

#### ***İkili Karşılaştırma Matrisi***

Bu aşamada ana kriterlerin ve alt kriterlerin her biri karar verici tarafından her bir kritere göre önem düzeyi puanlanmaktadır. Puanlama, çalışmada alınan tüm destinasyonları turist



olarak geçmiş 3 uzman görüşünün ortalaması alınarak gerçekleştirilmiştir. Puanlamada 1-9 puanlı tercih ölçeğinden faydalanılmıştır. AHP değerlendirme ölçeğine ilişkin değerler Tablo 2 üzerinde gösterilmektedir.

**Tablo 2:** AHP Değerlendirme Ölçeği

Önem	Tanım	Açıklama
1	Eşit Derecede Önemli	İki faktör aynı derecede önem taşır
3	Biraz daha fazla önemli	Biri diğerine göre biraz daha fazla önemlidir
5	Oldukça önemli	Biri diğerine göre oldukça önem taşır
7	Çok daha önemli	Biri diğerine göre çok daha fazla önem taşır
9	Kesinlikle daha önemli	Biri diğerine göre kesinlikle daha fazla önem taşır
2,4,6,8	Ara değerler	Tercih değerleri birbirine yakın olduğunda kullanılır

**Kaynak:** Saaty, 1990, s.54.

Tablo 3 üzerinde gösterilen matrise göre  $w_i/w_j$  terimi, i kriterinin j kriterine göre ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Örneğin; kriterin önem değeri 5 ise, i kriteri j kriterine göre daha kuvvetli düzeyde önemli; aynı zamanda, j kriteri i kriterine göre 1/5 düzeyinde önemli olmaktadır (Vargas, 1990).

**Tablo 3:** Kriterler için İkili Karşılaştırma Matrisi

	Kriter 1	Kriter 2	Kriter..n
Kriter 1	$w_1 / w_1$	$w_1 / w_2$	$w_1 / w_n$
Kriter 2	$w_2 / w_1$	$w_2 / w_2$	$w_2 / w_n$
Kriter..n	$w_n / w_1$	$w_n / w_2$	$w_n / w_n$

**Kaynak:** Saaty,1990, s.4.

### ***Kriterlerin Göreli Önem Matrisi***

Kriterler için ikili karşılaştırma matrisi oluşturduktan sonra önem matrisi oluşturulmaktadır. Her kriterin sütun toplamına kriter değeri bölünerek elde edilmektedir. İlgili sütunların ortalaması ile elde edilen önem düzeyi, nihai sıralamayı göstermektedir. Kriterlerin alt kriterlerine ait nihai sıralama ise, her bir kriterin önem düzeyi ile alt kriterlerin önem düzeyinin çarpılması ile elde edilmektedir.

### ***Tutarlılık***

Analiz sonucunda elde edilen nihai kararın tutarlılığı önemlidir. Bu, rasyonel düşünmenin bir önkoşulu olarak kabul edilmektedir. Tutarlılık oranını ölçmek için Saaty

tarafından önerilen tutarlılık oranı kullanılmaktadır. Tutarlılık oranlarını gösteren başka çalışmalarda bulunmaktadır (Kuruüzüm ve Atsan, 2001). Bu çalışmada, Saaty tarafından belirlenmiş olan oranlar esas alınmıştır. İlgili değerlere ilişkin sonuçlar Tablo 4 üzerinde yer almaktadır.

**Tablo 4:** Rassallık Göstergesi

<i>N</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>15</i>
Rassallık Göstergesi	0	0	0,58	0,9	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49	1,51	1,48	1,56	1,57	1,59

**Kaynak:** Kwiesielewicz ve Uden,2004, s.31.

Tutarlılık oranı aşağıdaki şekilde formüle edilmektedir:

$$CR = \frac{CI \text{ (Tutarlılık Göstergesi)}}{RI \text{ (Rassallık Göstergesi)}}$$

Elde edilen tutarlılık değerinin 0,1'den küçük olması gerekmektedir. Aksi halde karar vericinin yapmış olduğu değerlendirmeyi yeniden gözden geçirmesi gerekmektedir.

### 3.3. TOPSIS Yöntemi ile Karar Verme

TOPSIS Yöntemi, çok kriterli karar verme yöntemlerinden biridir. Hwang ve Yoon tarafından oluşturulan yöntem, belirli kriterler doğrultusunda, kriterlerin alacağı maksimum ve minimum değerler arasında ideal duruma göre karşılaştırılması gerekmektedir (Demireli, 2010). Diğer bir deyişle, bu yöntem ile; pozitif - ideal çözüme en kısa, negatif - ideal çözüme ise en uzak mesafedeki alternatif seçilebilmektedir (Zavadaskas ve Antucheviciene, 2006). Yöntem altı adımdan oluşmaktadır: karar matrisinin oluşturulması, normalize karar matrisinin oluşturulması, ağırlıklı standart karar matrisinin oluşturulması, pozitif - ideal ve negatif - ideal çözümünün belirlenmesi, alternatifler arasındaki mesafe ölçülerinin hesaplanması ve ideal çözüme göreli yakınlığın hesaplanması (Dumanoglu ve Ergül, 2010; Uygurtürk ve Korkmaz, 2012).

#### 1. Adım: Karar Matrisinin Oluşturulması:

Karar matrisinde alternatifler ( $a_1 \dots a_n$ ) alt alta sıralanır ve alternatiflere göre taşıdıkları değerler ( $y_{1k} \dots y_{nk}$ ) olarak matriste listelenmektedir (Yurdakul ve İç, 2003).

## 2. Adım: Normalize Karar Matrisinin Oluşturulması

Karar matrisini oluşturan ifadelerin normalizasyonu gerçekleşirken, kriter puanlarının kareleri toplamının karekökü alınarak matris normalize edilmektedir (Supçiller ve Çapraz, 2011).

## 3. Adım: Ağırlıklandırılmış Normalize Karar Matrisinin Oluşturulması

Bu adımda, normalize karar matrisinde yer alan değerler, kendi kriterlerini temsil eden ağırlıklarla çarpılarak ağırlıklandırılmış normalize karar matrisi oluşturulur (Akyüz, Bozdoğan ve Hantekin, 2011).

## 4. Adım: Pozitif - İdeal ve Negatif İdeal Çözümlerinin Oluşturulması

Bu adımda ağırlıklandırılmış matriste yer alan değerler için her bir sütundaki değerlerin maksimum ve minimum değerleri tespit edilmektedir (Mahmoodzadeh, Shahrabi, Pariazar ve Zaeri, 2007).

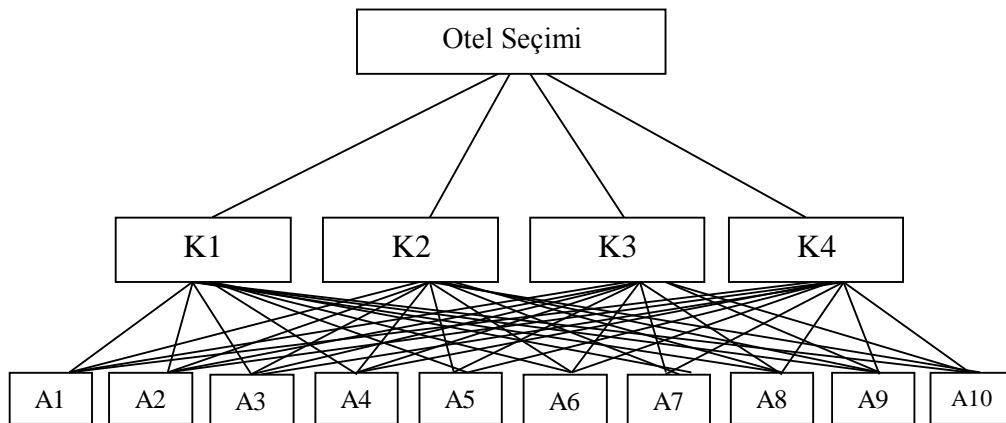
## 5. Adım: Alternatifler Arasında Mesafe Ölçülerinin Hesaplanması

Her bir karar noktasının ideal çözüme göreli yakınlığı, bir diğer ifade ile pozitif ideal çözüme olan benzerlikleri tespit edilmektedir (Bakırcı, Shiraz ve Sattary, 2014).

## 6. Adım: Alternatiflerin İdeal Çözüme Göreli Yakınlık Değerlerine Göre Sıralanması

Bu sıralama yöntemin son adımını oluşturmaktadır. Alternatiflerin değerleri, ideal çözüme göreli yakınlık değerlerine ( $C_i^*$ ) göre sıralanmaktadır (Ustasüleyman, 2009).

Problemin hiyerarşik yapısı Şekil 1 üzerinde görülmektedir. Bu yapı kriterlerle adaylar arasındaki ilişkinin model üzerinde gösterimidir.  $A_1 .. A_n$  olarak gösterilen adaylar araştırmaya konu olacak destinasyonları temsil etmektedir. Destinasyonların seçimi, TOPSIS yöntemi ile gerçekleştirilecektir.



Şekil 1. Problemin Hiyerarşik Yapısı

## 4. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde bankaların konaklama işletmelerine kredi tahsisi yaparken kullanacağı seçim kriterlerinin AHP yöntemi ile değerlendirilmesi ve kredi talebinde bulunan konaklama işletmelerinin TOPSIS yöntemi ile analizi yer almaktadır. Öncelikli olarak kriter ağırlıklarının belirlenmesi için AHP yöntemi uygulanmıştır. Daha sonra 10 adet kredi tahsisi başvurusunda bulunan konaklama işletmesinin banka kredi tahsis kriterlerine göre en uygun olanlarının puan sıralaması TOPSIS yöntemi ile gerçekleştirilmiştir.

### 4.1. AHP Yöntemi ile Kriter Ağırlıklarının Belirlenmesi

Alan yazın taraması yardımıyla elde edilen kriterlerin ağırlıklarının belirlenmesi için öncelikli olarak üç banka yöneticisinin kriterleri puanlaması (1 - 9) istenmiştir. Bu kişiler kredi tahsis kriterlerini ana kriter ve alt kriterler olmak üzere puanlamıştır. Elde edilen bu değerlerin ortalaması alınarak karar matrisi oluşturulmuştur. Öncelikli olarak uygulama ana kriterler üzerinde (işletmenin finansal yapısı, işletmenin kurumsal ve yönetsel yapısı, işletmenin sektörel yapısı ve istihbarat) gerçekleştirilmiştir. Daha sonra her kriterin alt kriterleri için karar matrisleri elde edilmiştir. Kriterlerin önem matrisleri oluşturularak kriterlere ilişkin önem düzeyleri ölçülmüştür. Son olarak ise, uzman görüşlerinin ortalamaları alınarak elde edilen karar matrisinin tutarlılık düzeyi belirlenmiştir. Tutarlılık düzeyinin 0,1 seviyesinin altında olması beklenmektedir. Yapılan analiz sonucunda tüm matrislerin tutarlılık düzeyinin bu değer altında olduğu görülmüştür. Kriterlerin önem düzeyleri, nihai sıralamaları ve tutarlılık seviyeleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

**Tablo 5:** Kriterlerin Önem Düzeyi, Tutarlılık Oranı ve Nihai Sıralama

<b>Ana Kriterler</b>	<b>Önem Düzeyi</b>	<b>Sıralama</b>
Finansal Yapı	0,497912	1
Kurumsal ve Yönetimsel Yapı	0,124930	3
Sektörel Yapı	0,048203	4
İstihbarat	0,328956	2
<b>Tutarlılık oranı: 0,019224 (CR &lt; 0,1)</b>		
<b>Alt Kriterler</b>		
<b>1. Finansal Yapı</b>	<b>Önem Düzeyi</b>	<b>Sıralama</b>
Finansal Oranlar	0,106934	3
Teminat Durumu	0,529069	1
Ortakların Moralitesi	0,056892	4

Kredibilite	0,307104	2
<b>Tutarlılık oranı: 0,005747 (CR &lt; 0,1)</b>		
<b>2. Kurumsal ve Yönetmel Yapı</b>	<b>Önem Düzeyi</b>	<b>Sıralama</b>
İşletmenin mülkiyet durumu	0,417144	1
Ticari faaliyet yılı	0,149773	3
Ortaklık durumu/sayısı	0,088795	4
Kurumsallık	0,224207	2
Büyükölük	0,060402	5
Personel sayısı	0,027754	7
Personel politikası	0,031926	6
<b>Tutarlılık oranı: 0,025282 (CR &lt; 0,1)</b>		
<b>3. Sektörel Yapısı</b>	<b>Önem Düzeyi</b>	<b>Sıralama</b>
İşletmenin yer aldığı bölge	0,448903	1
Anlaşmalı olduğu acente sayısı	0,046618	5
İşletmenin sektör tecrübesi	0,048109	4
Yüksek sezonda doluluk oranı	0,177129	3
Otelin faaliyet yapısı (sezonluk / yıllık)	0,279241	2
<b>Tutarlılık oranı: 0,014294 (CR &lt; 0,1)</b>		
<b>4. İstihbarat</b>	<b>Önem Düzeyi</b>	<b>Sıralama</b>
Müşterilerden istihbarat	0,245904	2
Satıcılardan istihbarat	0,089369	3
Sektörden istihbarat	0,056391	4
Bankalardan istihbarat	0,608336	1
<b>Tutarlılık oranı: 0,021676 (CR &lt; 0,1)</b>		

Analiz sonuçlarına göre kredi tahsisi için göz önünde bulundurulana ana kriterler; finansal yapı, istihbarat, kurumsal ve yönetmel yapı ve sektörel yapı olarak sıralanmıştır. Finansal yapı ana kriterinin alt boyutları önem düzeylerine göre; teminat durumu, kredibilite, finansal oranlar ve ortakların moralitesi olarak sıralanmıştır. Kurumsal ve finansal yapı kriterinin alt kriterlerinin önem düzeyleri sırasıyla; işletmenin mülkiyet durumu, kurumsallık, ticari faaliyet yılı, ortaklık durumu, büyüklük, personel politikası ve personel sayısıdır. Üçüncü ana kriter olan sektörel yapı kriterine ilişkin alt kriterlerin önem düzeylerine göre sırası; işletmenin yer aldığı bölge, otelin faaliyet yapısı, yüksek sezonda doluluk oranı, işletmenin sektör tecrübesi, anlaşmalı olduğu acente sayısıdır. Kredi tahsisinde göz önünde bulundurulana

son ana kriter olan istihbarat kriterine ilişkin alt kriterlerin önem düzeyi sıralaması ise; bankalardan istihbarat, müşterilerden istihbarat, satıcılardan istihbarat ve sektörden istihbarat olarak tespit edilmiştir.

#### 4.2. TOPSIS Yöntemi ile Kredi Tahsisi Yapılacak Konaklama İşletmesinin Değerlendirilmesi

Çalışmada öncelikli olarak kredi tahsisi yapılacak bankaya başvuru yapan konaklama işletmelerinin sıralamasında kullanılacak kriter ağırlıkları AHP yöntemi ile belirlenmiştir. Bu aşamada seçilen 10 başvuru dosyası, ilgili kriterler üzerinden TOPSIS yöntemi ile değerlendirilmiştir. Dosyalarda yer alan bilgilerin kriterler açısından puanlanması için uzman görüşlerinden faydalanılmıştır. Puanlama 1-9 ölçeği ile gerçekleştirilmiştir. Ortalaması alınan kriter değerleri karar matrisini oluşturmuştur.

**Tablo 6:** Karar Matrisi

<b>İşletmelerin Toplam Puanları</b>	<b>K1</b>	<b>K2</b>	<b>K3</b>	<b>K4</b>
İşletme 1	28	39	29	28
İşletme 2	24	45	32	30
İşletme 3	32	50	28	28
İşletme 4	22	32	26	29
İşletme 5	25	42	29	26
İşletme 6	30	42	36	30
İşletme 7	16	22	30	24
İşletme 8	33	46	38	30
İşletme 9	27	57	38	28
İşletme 10	28	55	35	26
<b>Kriter Ağırlıkları</b>	<b>0,4979</b>	<b>0,1249</b>	<b>0,0482</b>	<b>0,3290</b>

Daha sonraki adımda; matrisin normalizasyon işleminin gerçekleştirilmiş ve ağırlıklarla çarpılarak ağırlıklandırılmış normalize matris oluşturulmuştur.

**Tablo 7:** Ağırlıklandırılmış Normalize Karar Matrisi

<b>Destinasyonlar</b>	<b>K1</b>	<b>K2</b>	<b>K3</b>	<b>K4</b>
İşletme 1	0,16372	0,034908	0,013657	0,104165
İşletme 2	0,140331	0,040278	0,01507	0,111606
İşletme 3	0,187108	0,044754	0,013186	0,104165
İşletme 4	0,128637	0,028642	0,012245	0,107885
İşletme 5	0,146178	0,037593	0,013657	0,096725
İşletme 6	0,175414	0,037593	0,016954	0,111606
İşletme 7	0,093554	0,019692	0,014128	0,089284
İşletme 8	0,192955	0,041173	0,017896	0,111606
İşletme 9	0,157873	0,051019	0,017896	0,104165
İşletme 10	0,16372	0,049229	0,016483	0,096725

Yöntemin dördüncü adımında pozitif ideal çözüm seti ve negatif ideal çözüm seti elde edilmiştir. Sonuçlara ilişkin veriler Tablo 8 üzerinde gösterilmektedir.

**Tablo 8:** Pozitif - Negatif İdeal Çözüm Seti

	<b>K1</b>	<b>K2</b>	<b>K3</b>	<b>K4</b>
<b>Pozitif İdeal Çözüm Seti</b>	0,192955	0,051019	0,017896	0,111606
<b>Negatif İdeal Çözüm Seti</b>	0,093554	0,019692	0,012245	0,089284

Yöntemin son aşaması olarak pozitif ve negatif ideal çözüme uzaklıklar hesaplanmış ve daha sonra ideal çözüme göreli yakınlık değerleri bulunarak destinasyonlar arasındaki nihai sıralama gerçekleştirilmiştir. İlgili değerler, Tablo 8 üzerinde gösterilmektedir.

**Tablo 9:** Pozitif-Negatif Çözüme Uzaklık, İdeal Çözüme Göreli Yakınlık ve Nihai Sıralama

<b>İşletmeler</b>	<b>Pozitif İdeal Çözüme Uzaklık</b>	<b>Negatif İdeal Çözüme Uzaklık</b>	<b>İdeal Çözüme Göreli Yakınlık Değeri</b>	<b>Nihai Sıralama</b>
İşletme 1	0,034462	0,073336	0,68031	<b>5</b>
İşletme 2	0,053783	0,05584	0,509381	<b>8</b>
İşletme 3	0,012288	0,097994	0,88858	<b>2</b>
İşletme 4	0,068435	0,040705	0,372962	<b>9</b>
İşletme 5	0,051066	0,056099	0,523483	<b>7</b>
İşletme 6	0,02211	0,086844	0,797072	<b>3</b>
İşletme 7	0,106651	0,001884	0,017356	<b>10</b>
İşletme 8	0,009846	0,10427	0,913721	<b>1</b>
İşletme 9	0,035863	0,073292	0,671447	<b>6</b>
İşletme 10	0,032884	0,076609	0,699671	<b>4</b>

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi; İşletme 8 kriterler açısından en yüksek puanı alan işletme olmuştur. Daha sonra işletmeler puanlarına göre sırasıyla; İşletme 3, İşletme 6, İşletme 10, İşletme 1, İşletme 9, İşletme 5, İşletme 2, İşletme 4 ve İşletme 7 olarak sıralanmaktadır. Banka bu sıralamadan yola çıkarak kredi tahsisi için puanları ve sıralamayı ele alarak karar verebilmeyi hızlandırabilir.

Ayrıca, müşterilere farklı koşullar içeren ürün paketleri sunulabilecektir. Vade, faiz oranı, teminat gibi koşullar bu sıralamaya göre değiştirilebilecektir.

## 5. Sonuç

Bir bankanın kredi tahsis kriterlerinin günümüz küresel sorunlarından bazı sektörler için daha çabuk etkilenen turizm sektörünün için önem arz etmektedir. Turizm işletmeleri açısından finansman kaynağı oldukça önemlidir. Bankalar, kredi tahsis süreçlerini değerlendirirken bir takım koruyucu önlemler ve kredi tahsis kriterleri belirlemektedir. Bu çalışma bankaların otel işletmelerine kredi tahsis kriterlerinin belirlenmesi ve tahsis edilen kredilerin değerlendirilerek bir model önerilmesi amacı ile gerçekleştirilmiştir.

Çalışma kapsamında öncelikle bankaların ticari kredi tahsisleri konusunda yapılan çalışmalar incelenerek çalışmaya konu olan ana ve alt kriterler belirlenmiştir. Ana kriterler; otel işletmesinin finansal yapısı, kurumsal ve yönetsel yapısı, sektörel yapısı ve otel işletmesi ile ilgili istihbarattır. Elde edilen kriterlerin önem düzeyleri özel bir bankanın kredi tahsis biriminde yöneticilik görevi yapan üç uzman görüşten alınan bilgiler neticesinde AHS (analitik hiyerarşi süreci) yöntemi ile belirlenmiştir. Modelin test edilmesi için elde edilen kriterler ve ağırlıkları göz önüne alınarak kredi talebinde bulunan 10 otel işletmesinin başvuruları TOPSIS yönteminden yararlanılarak sıralaması gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre kredi tahsisi için göz önünde bulundurulmuş ana kriterler; finansal yapı, istihbarat, kurumsal ve yönetsel yapı ve sektörel yapı olarak sıralanmıştır. Finansal yapı ana kriterinin alt boyutları önem düzeylerine göre; teminat durumu, kredibilite, finansal oranlar ve ortakların moralitesi olarak sıralanmıştır. Kurumsal ve finansal yapı kriterinin alt kriterlerinin önem düzeyleri sırasıyla; işletmenin mülkiyet durumu, kurumsallık, ticari faaliyet yılı, ortaklık durumu, büyüklük, personel politikası ve personel sayısıdır. Üçüncü ana kriter olan sektörel yapı kriterine ilişkin alt kriterlerin önem düzeylerine göre sırası; işletmenin yer aldığı bölge, otelin faaliyet yapısı, yüksek sezonda doluluk oranı, işletmenin sektör tecrübesi, anlaşmalı olduğu acente sayısıdır. Kredi tahsisinde göz önünde bulundurulmuş son ana kriter olan istihbarat kriterine ilişkin alt kriterlerin önem düzeyi sıralaması ise; bankalardan istihbarat, müşterilerden istihbarat, satıcılardan istihbarat ve sektörden istihbarat olarak tespit edilmiştir.



Çalışmanın ikinci aşamasında, bankalara kredi tahsisi için başvuran otel işletmelerinin dosyaları incelenerek puanlanmıştır. Elde edilen puanlar TOPSIS yöntemi ile analiz edilmiştir. Analizin sonucuna göre İşletme 8 kriterler açısından en yüksek puanı alan işletme olmuştur. Daha sonra işletmeler puanlarına göre sırasıyla; İşletme 3, İşletme 6, İşletme 10, İşletme 1, İşletme 9, İşletme 5, İşletme 2, İşletme 4 ve İşletme 7 olarak sıralanmaktadır.

Bankalar kredi tahsisi için puanları ve sıralamayı ele alarak daha hızlı karar verebileceği gibi, farklı kredi paketleri de müşteriye sunabilecektir. Çalışmanın; bankaların otel işletmelerine kredi tahsis kararlarına ve ilgili alan yazındaki boşluğu doldurması açısından literatüre katkı sağlaması beklenmektedir.

Finansman arayışında olan otellerin kredi taleplerinde bankaların öncelikli dikkat ettiği kriterler teminat durumu, işletmenin mülkiyet durumu ve bankalardan istihbaratı olması sebebiyle otellerin kredi almadan bu hususlara daha çok dikkat edilebilir. Bu çalışma için kullanılan banka kriterlerinin önem sırası kaynak arayan turizm işletmeleri için yönlendirici olabilir. Çalışmanın diğer çıktısı ise bankacılık sektörüne yöneliktir. Otel işletmelerine kredi tahsisi yapan bankaların daha az dikkat ettiği sektörden istihbarat, anlaşmalı olduğu acente sayısı, personel politikası ve personel sayısı kriterleri değerlendiriciler için gözden kaçırılmaması gereken sonuçlardır. Çalışmanın ulaştığı sonuçlar itibariyle turizm sektöründe faaliyet gösteren otellerin ve otellere kredi veren bankalar açısından faydalı bir model sunduğu düşünülmektedir.

Literatürdeki çalışmalar ağırlıklı olarak bankaların verdiği ticari kredi kriterlerini derecelendirilmesine yöneliktir. Bunların dışında ticari işletmeler ve KOBİ'lere tahsis edilen kredilerin kriterleri üzerine çalışmalar yapılmıştır. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde banka kredi tahsis kriterleri ile ilgili çalışmalara rastlanmış olsa da turizm işletmelerine verilen banka kredilerinin tahsisi ile ilgili çalışma sayısının kısıtlı olduğu görülmüştür. İlerideki çalışmalarda kriz dönemlerinde verilen banka kredilerinde kriterlerin önem sırasını veya ağırlıklarındaki farklılıklara bakılabilir. Çalışmada turizm işletmesi olarak otellerin, bankalar tarafından kredi tahsisinin değerlendirme sürecinde belirlenen kriterler ve önem sırası verilmiştir. Uzmanlar, turizm sektörü yöneticileri, bankalar ve akademisyenler için önemli olan seyahat acentalarına yapılan kredi tahsisi sırasında dikkat edilecek kriterler ayrıca araştırılmalıdır.

## Kaynakça

- Akay, Bayram, Sancar, Fatih, Muhammet, Uslu, Abdullah, Öztürk, Birol (2015). “Turizm İşletmelerinin Finansal Sorunları ve Çözüm Önerileri”, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 2(2), 27 - 33.
- Akgüç, Öztin (1991) *Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi*, 5. Baskı, İstanbul: Avcıol Basım-Yay.
- Akkaya, Göktuğ, Cenk, Demireli Erhan (2010); “Analitik Hiyerarşi Süreci ile Kredi Derecelendirme Analizi Üzerine Bir Model Önerisi” *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 19, Sayı 1, s. 319 - 335.
- Akyüz, Yılmaz, Bozdoğan, Tunga ve Hantekin, Emin (2011). “TOPSIS Yöntemiyle Finansal Performansın Değerlendirilmesi ve Bir Uygulama”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 73-92.
- Babic, Zoran ve Plazibat, Neli (1998); “Ranking of Enterprises Based on Multicriterial Analysis,” *International Journal of Production Economics*, Sayı 56, s. 29 - 35.
- Bakırcı, Fehmi, Eslamian Shiraz, Seyedhadi ve Sattary, Ali (2014). “BIST’de Demir, Çelik Metal Ana Sanayii Sektöründe Faaliyet Gösteren İşletmelerin Finansal Performans Analizi: VZA Süper Etkinlik ve TOPSIS Uygulaması”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14(1), 9 - 19.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu, (2016), Bankaların Kredi Yönetimine İlişkin Rehber, Sayı:6827.
- Büyükçelebi, Buket, Coşkun, Metin, (2015) “Ticari Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi Açısından Mevduat Bankaları ile Katılım Bankalarının Karşılaştırılması”, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 - 21, 1004 - 1024 <http://dx.doi.org/10.14520/adyusbd.63848>
- Chen, Liang-Hsuan, Chiou Tai- Wei (1999), “A Fuzzy Credit-Rating Approach for Commercial Loans: A Taiwan Case.” *Omega* 27.4, 407 - 419.
- Demirelli, Erhan (2010). “TOPSIS Çok Kriterli Karar Verme Sistemi: Türkiye’deki Kamu Bankaları Üzerine Bir Uygulama.” *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*,5(1),101 - 112.
- Dumanoglu, Sezai ve Ergül, Nuray (2010). “İMKB’de İşlem Gören Teknoloji Şirketlerinin Mali Performans Ölçümü”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 48, 101 - 111.
- Doumpos, Michalis, Kosmidou, Kyriaki, Baourakis, George ve Zopounidis Constantin (2002) “Credit Risk Assessment Using A Multicriteria Hierarchical Discrimination Approach: A Comparative Analysis,” *European Journal of Operational Research*, Sayı 138, s. 392 - 412.
- Doumpos, Michalis ve Constantin Zopounidis (2011); “A Multicriteria Out ranking Modeling Approach for Credit Rating,” *A Journal of The Decision Science Institute*, Sayı 3, s. 721 - 742.
- Erpolat, Semra, (2011). “Ticari Firma Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesinde AHY ile Farklı Bulanık Sıralama Yöntemlerinin Denendiği BAHY’nin İncelenmesi” *Öneri*, Cilt:9, Sayı:36, 213 - 235.

- Girginer, Nuray, (2008). "Ticari Kredi Taleplerinin Değerlendirmesine Çok Kriterli Yaklaşım: Özel ve Devlet Bankası Karşılaştırması", Muhasebe ve Finansman Öğretim Üyeleri Bilim ve Araştırma Derneği (MUFAD), Muhasebe ve Finansman Dergisi, Ocak 2008, Sayı: 37, 132 - 142.
- İç, Yusuf, Tansel ve Yurdakul Mustafa, (2000) "Analitik Hiyerarşi Sürecini Kullanan Bir Kredi Değerlendirme Sistemi" Gazi Üniversitesi, Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, Cilt:15, No:1, 1 - 14.
- İç, Yusuf, Tansel, (2012). "Development of A Credit Limit Allocation Model for Banks Using an Integrated Fuzzy TOPSIS and Linear Programming." *Expert Systems with Applications* 39.5, 5309 - 5316.
- Karadeniz, Erdinç, İskenderoğlu, Ömer, Koşan, Levent, Zencir, Banu (2015) "Mersin İlinde Faaliyet Gösteren 3-4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri ve A Grubu Seyahat Acentalarının Basel II Kriterlerine Uyum Sürecinin Analizi", Muhasebe ve Finansman Dergisi, 65, 1 - 26.
- Karadeniz, Erdinç, Unur, Kamil, Köşker, Hasan ve Zencir, Banu (2015) "Van İlinde Faaliyet Gösteren Kobi Statüsündeki Konaklama ve Seyahat İşletmelerinin Finansal Sorunlarının Analizi", Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 24(1), 85 - 98.
- Karadeniz, Erdinç, Koşan, Levent. Geçkin, Erol, (2018), "Kobi Kapsamındaki Otel İşletmelerinin Finansal Sorunları: Kars ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15 (2), 302 - 319.
- Karakış, Engin, Göktolga, Ziya, Gökalp, (2017), "Bankaların Ticari Kredi Verme Davranışlarının Bulanık AHP ve Bulanık Topsis ile İncelenmesi", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 18, sayı 2, 75 - 98.
- Kısakürek, M. Mustafa, Bircan, Hüdaverdi ve Aydın Yüksel (2013), "Analitik Hiyerarşi Yöntemi ile Şirket Kredibilite Değerlendirmesi Metal Eşya Makine ve Gereç Yapım Sektöründe Bir Uygulama," *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 6, Sayı 2, s. 204-219.
- Kuruüzüm, Ayşe ve Atsan, Nuray (2001). "Analitik Hiyerarşi Yöntemi ve İşletmecilik Alanındaki Uygulamaları." *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 83 - 105.
- Kwiesielewicz, Mirosław ve Uden, Ewa Van (2004). "In Consistent and Contradictory Judgements in Pairwise Comparison Method in the AHP." *Computers & Operations Research*, 31(5), 713 - 719.
- Mahmoodzadeh S., Shahrabi, J., Pariazar M. ve Zaeri, M. S. (2007). "Project Selection by Using Fuzzy AHP and TOPSIS Technique." *International Journal of Industrial and Manufacturing Engineering*, 1(6), 270 - 275.
- Parasız, M. İlker, (2000) *Para, Banka ve Finansal Piyasalar*, Bursa: Ezgi Kitabevi Yay.
- Psillaki, Maria, Ioannis E. Tsolas, Dimitris Margaritis (2010); "Evaluation of Credit Risk Based on Firm Performance," *European Journal of Operational Research*, Sayı 201, 873-881.
- Saaty, Thomas L. (1990). "Decision Making for Leaders: The Analytic Hierarchy Process for Decisions in A Complex World." Pittsburgh: RWS Publications.

- Sekreter M. Serhan, Akyüz Gökhan, Çetin İpekçi, Emre (2004), “Şirketlerin Derecelendirilmesine İlişkin Bir Model Önerisi: Gıda Sektörüne Yönelik Bir Uygulama” *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 8, 139 - 155.
- Supçiller Aliye, Ayçe ve Çapraz O. (2011). “AHP-TOPSIS Yöntemine Dayalı Tedarikçi Seçimi Uygulaması.” *Ekonometri ve İstatistik E-Dergisi*, (13), 1 - 22.
- Türk Ticaret Kanunu, Resmî gazetede yayınlanma tarihi: 14.02.2011 <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6102.pdf> erişim tarihi:03.05.2020
- Tokel, Ömer, Emre, (2004) Kredi Risk Modelleri Kullanılarak Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara
- Ustasüleyman Talha (2009) “Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: AHS - TOPSIS Yöntemi”, *Bankacılar Dergisi*, 69, 33 - 43.
- Uygurtürk, Hasan ve Korkmaz, Turhan (2012). Finansal performansın TOPSIS çok kriterli karar verme yöntemi ile belirlenmesi: ana metal sanayi işletmeleri üzerine bir uygulama. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(2), 95 - 115.
- Vargas, Luis G. (1990). An Overview of the Analytic Hierarchy Process and It's Applications. *European Journal of Operational Research*, 48(1), 2 - 8.
- Yurdakul, Mustafa ve İç, Yusuf Tansel (2003). Türk Otomotiv Firmalarının Performans Ölçümü ve Analizine Yönelik TOPSIS Yöntemini Kullanan Bir Örnek Çalışma. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 18(1), 1 - 18.
- Zavadskas, Edmundas Kazimieras ve Antucheviciene, Jurgita (2006). Development of An Indicator Model and Ranking of Sustainable Revitalization Alternatives of Derelict Property: A Lithuanian Case Study. *Sustainable Development*, 14(5), 287 - 299.