

## MUHASEBE, DENETİM VE DANIŞMANLIK İŞLETMELERİ İÇİN İŞYERİ, HİZMET VE KALİTE İZLEME İLKE VE ESASLARI

**Ahmet Yüksekol**

SMMM, TÜRMÖB İşyerleri Hizmet ve Kalite İzleme Kurulu Üyesi, Türkiye, e-mail: ahmetyuksekol@deneyimmmm.com

### Özet

Mali Müşavirlik mesleğini icra etmenin büyük bir sorumluluk ve emek gerektirdiği günümüzde, mesleki firmamızı sürdürülebilir kılmak, hizmetlerimizi kalite temelinde şekillendirmek, tek başına serbest meslek faaliyetinden mesleki oluşumlarla mali müşavirlik firmalarına dönüşerek kurumsallaşma ve bu temele göre faaliyetlerimizi konumlandırmak, dijital teknolojinin hızla mesleki hayatımıza da girmesi ve mesleğimizde e-dönüşüme yol açmasıyla, adeta bir zorunluluk haline gelmiştir.

Bu zorunluluklar, mesleğimizdeki açılımlar kadar, teknolojinin kullanımı, büro yönetimi, etkili ve etkin iletişim ortamının sağlanması, meslek mensubu, aday mensubu ve muhasebe personelinin eğitimi, hizmetlerin sunulduğu işyerlerinin ve ofislerin yapısı, kurumsal çalışma, güçlü ve etkili müşteri ilişkileri ve kaliteli hizmet sunumunu da gündemimize almamızı gerektirmektedir.

**“ Kaliteye yatırımla yarattığın değer Müşteride bağlılık ve saygınlık sağlar. ”**

Kaliteli hizmet için çalışmak ve bu hizmeti müşterinin ihtiyaç, istek ve beklentilerine uygun şekilde sunmak, ayrı bir önem taşımaktadır. Mevcut müşteriyi memnun etmek ve kaybetmek kadar, muhasebe, denetim ve danışmanlık hizmetlerini etik değerleri de dikkate alarak en iyi şekilde yerine getirmek, müşteriye daha geniş yelpazede hizmet sunmak ve mesleğin katma değerini anlamlı düzeyde artırmak, hizmet kalitesi odaklı çalışmalarını gerektirmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, Kurumsallaşma, Mali Müşavirlik Firması, Ofis İşyeri Yönetimi, Hizmet Yönetimi,

**Citation/Atf:** YÜKSEKOL, A. (2024). MUHASEBE, DENETİM VE DANIŞMANLIK İŞLETMELERİ İÇİN İŞYERİ, HİZMET VE KALİTE İZLEME İLKE VE ESASLARI. İZMİR SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLER DAYANIŞMA DERGİSİ. 7(1): 165-176

**Corresponding Author/ Sorumlu Yazar:**

Ahmet Yüksekol

E-mail: ahmetyuksekol@deneyimmmm.com



Bu çalışma, Creative Commons Atif 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

## GİRİŞ

TÜRMOB olarak 13.08.2017 tarih ve 30153 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Muhasebe, Denetim ve Danışmanlık İşletmeleri için İşyeri, Hizmet ve Kalite İzleme İlke ve Esasları Hakkında Mecburi Meslek Kararı”, bu gereklilikleri şekillendiren mevzuatımız olup, Karar’ın uygulanmasında yol gösterecek Rehber hazırlanarak <https://www.turmob.org.tr/hizmetkalitesi> sayfasından meslektaşlarımızla paylaşılmıştır. İş bu karar; Muhasebe, Denetim ve Danışmanlık İşletmeleri tarafından verilecek olan hizmetlerin, kurumsal bir anlayışla sunulmasını temin etmek üzere meslek mensuplarının işyeri, hizmet ve kalite güvence ilke ve esaslarını düzenlemektir. Ayrıca bu süreçte öz değerlememizi yaparak izleyeceğimiz yola ışık tutacak bilgilenmemizi sağlayan “Öz Değerlendirme Formu” da E-Birlik sayfası üzerinden sizlere sunulmuştur.

Muhasebe Denetim ve Danışmanlık İşletmeleri için büro yönetimi ilkeleri bilgisi, stratejik planlama, insan kaynakları yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi ve kalite kontrol gibi konularda meslek mensuplarına ve işletmelere yol göstererek;

- ✓ Daha güvenli, kârlı, profesyonel ve kurumsal bir şekilde işlemesine,
- ✓ Kurumsal ve kamu yararını gözetilen bir anlayışla hizmet sunulmasına,
- ✓ Sunulan hizmetlerin kamuoyunun nezdinde saygınlığının ve değerinin artmasına,
- ✓ Müşteri sadakatının artmasına,
- ✓ Müşteri portföyünün korunması ve dolayısıyla da kârlılığın artmasına,
- ✓ Çalışanların memnuniyetinin artmasına,
- ✓ Daha az hata, daha fazla performans sağlayarak verimliliğin artmasına,
- ✓ Ücret konusundaki sorunların azalmasına,
- ✓ Geleceklerini daha iyi planlamalarına ışık tutmayı amaçlamaktadır.

Birinci bölümde mecburi meslek kararında-

ki İşyeri, Hizmet ve Kalite Rehberine, ikinci bölümde uygulama da e-birlikte öz değerlendirmeye, üçüncü bölüm sonuçtan oluşmaktadır.

## 1. İŞYERİ, HİZMET VE KALİTE REHBERİ

Bu Rehber, ortakları Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler olan ve Odalara kayıtlı bulunan şirketleri, adi ortaklıkları ve tek başına çalışan meslek mensuplarını kapsar. Mecburi meslek kararının yol gösterici rehberini;

Birinci bölümde Mali Müşavirlik Firmasının tanıtıcı bilgilere örnekler verilmiştir.

İkinci bölümde Mali Müşavirlik Firmaları için kurumsallık ve hizmet kalitesi kapsamında mekan düzenlemesi, bu mekanda yürütülen faaliyetler ve çalışan güvenliğini sağlamaya yönelik prosedürler ve aynı mekanda kullanılacak yazılım, donanım ve ekipmanların kullanımına yönelik prosedürler ve tavsiye uygulamalar yer almaktadır.

Üçüncü bölümde Mali Müşavirlik Firmalarında yürütülen işlerin çeşitliliğine ve faaliyet gösterdikleri çevrenin faktörlerine uygun olarak kurumsal yönetim yapılanması, işyeri yönetimi ve insan kaynakları yönetimine ilişkin prosedürler ve tavsiye uygulamalar yer almaktadır.

Dördüncü bölümde sunulacak hizmete ilişkin kaynakların etkin ve verimli kullanılabilmesi için hizmetlerin uygulanması, müşteri ilişkileri yönetimi, hizmetlerin tanıtım ve pazarlaması ve haksız rekabet ve reklam yasağına ilişkin prosedürler ve tavsiye uygulamalar yer almaktadır.

### 1.1.MALİ MÜŞAVİRLİK FİRMASI HAKKINDA BİLGİLER

Sizin hiç yazıhaneniz oldu mu? Mali müşavirlik mesleği yazı yazılan yerde mi icra edilir? İşte firma tarihçeniz burada başlıyor. Kurucularınız, ortaklarınız hakkında bilgiler ile başlayabilirsiniz. Büro açmayı düşünüyorsunuz mü? Büronuzda verilen hizmetleri yayınlamakla devam edilebilir. Yoksa ofise geçmeyi mi? Ofis kelimesini kullanmaya

başlayınca yazihane ve büro yerine modern olduk ama kurumsal olabildik mi? Şimdi rehber vizyonu, misyonu, hedefleri ve çalışma felsefesiyle bizlere Mali Müşavirlik Firması kavramını tanıştırıyor.

TÜRMOB kayıtlarına göre YMM ve SMMM odaları toplamında 130.968 üye bulunmaktadır. Bu üyelerin 60.526'sı çalışanlar kütüğüne kayıtlı serbest olarak mali müşavirlik firması sahibi veya ortağıdır. Meslektaşlarımızın %46.2'si mali müşavirlik firması sahibi olduğunun farkındalığına mecburi meslek kararı ve işyeri, hizmet ve kalite rehberi sayesinde erişeceklerdir.

Vizyon; Gelecek beş, on, onbeş yıl sonrası dünyada, ülkede, sektörde ve meslekte ne tür değişimlerin olacağı, hangi yönde olacağı hakkında öngörüdür. Misyon; öz itibari ile Mali Müşavirlik Firmasının toplumsal iş bölümü içinde hangi ihtiyaçlara cevap vereceği, hangi hizmetleri görev olarak seçtiğinin ifadesidir. Mali Müşavirlik Firmasının hedeflerine ulaşmak için izlediği yolu belirleme aracıdır strateji diğer bir deyişle çalışma felsefesidir. Örneğin;

*“VİZYONUMUZ: Mali Müşavirlik hizmetleri, küreselleşen dünyada, yazılım ve teknoloji, iletişim araçları, değişen toplumsal duyarlılıklar ve sorumluluklar doğrultusunda hızlı bir biçimde değişim göstermektedir. Geleceğe hazırlıklı olmak bu değişim nedeniyle ortaya çıkan ihtiyaçların farkında olmak ve bu ihtiyaçlara cevap verecek hizmetler üretmekle mümkün olacaktır. Mali Müşavirlik Firmamız, bütün faaliyetlerinde bu vizyonla hareket etmektedir.”*

*“MİSYONUMUZ: Mali Müşavirlik hizmetlerimizi toplumsal sorumluluk doğrultusunda, müşterilerimizin ihtiyaç duydukları anda ve nitelikte sunmaktır”.*

*“HEDEFLERİMİZ: Gelecek beş yıl içinde ana hizmet alanlarımız içinde veya değişen mesleki taleplere bağlı olarak birden fazla yeni hizmet sunumunda uzmanlaşmış, çalışanları, müşterileri ve tedarikçileri nezdinde talep gören ve güvenilirliği yüksek bir Mali Müşavirlik Firması olmak.”*

*“ÇALIŞMA FELSEFEMİZ (STRATEJİMİZ):*

*Mali Müşavirlik Firmamızın çalışma felsefesi, müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerin benzersiz nitelikte olmasıdır. Mali Müşavirlik Firmamız tüm çalışanları ile birlikte sosyal sorumluluk temelinde müşteri memnuniyetini ön planda tutmaktadır. Müşterilerimizle ilişkilerimiz iş birliği ve güven anlayışına dayanır.”*

## 1.2. İŞYERİ İLKE VE ESASLARI

### 1.2.A. MEKAN

Mali Müşavirlik Firmasının mekan tasarımında; kurumsal kimlik ve imaj, iletişim güvenliği, çalışanların motivasyonu ve verimliliği, etkili yönetim ve koordinasyon, fiziksel güvenlik, ergonomik çalışma ortamını sağlamak üzere aşağıda belirtilen asgari kurumsal ofis düzeninin olmasına özen gösterilmelidir. Mekan çeşitliliği örnekleri; Sekreterlik Hizmet Alanı, Müşteri Bekleme Mekanı, Hizmet Üretim Çalışma Mekanı, Yönetim Mekanı, Toplantı Mekanı, Eğitim Mekanı, Destek Hizmetleri Mekanı ve Ortak Kullanım Mekanı'dır.

Tek başına çalışan meslek mensubu da tek oda bir ofiste bile hizmet vermesi rehberin ruhuna göre hareket etmesine engel değildir. Tek odada, tek başına çalışan meslek mensubunun toplantı odası mekanı yerine rehberin ruhuna hareket deyiminden yola çıkarak bir toplantı masasının konumlandırılması toplantı mekanını yerine getirir, ortak kullanım mekanını yerine getirir, yeri gelir bu toplantı masası müşteri bekleme mekanı olabilir, toplantı masası karşısına ilave edilecek bir yazı tahtası ile eğitim mekanı yerine getirilmiş olur böylelikle kurumsal çerçeveye ve işyeri kalitesine uygun mekan ortamları düzenlenmiş olabilir. Örnekte gördüğümüz gibi tek başına çalışan meslek mensubu da rehberin ruhuna hareket ettiği sürece kurumsallaşmasına ve kalitesini izlemesine engel yoktur.

### 1.2.B. GÜVENLİK

Mekan'ın konumu ve burada verilen hizmetlerin çeşitliliğine uygun olarak fiziksel güvenlik, bilgi güvenliği ve iş güvenliği olmak üzere kademelendirilir.

Fiziksel güvenlik önlemlerine örneğin; Giriş

Kontrolleri, Ofislerin ve Odaların Güvenliğinin Sağlanması, Harici ve Çevresel Tehditlerden Korunma, Güvenli Alanlarda Çalışma, Ekipman Yerleşimi ve Koruması, Destek Hizmetleri, Kablo GÜvenliği, Ekipman Bakımı, Kurum Dışındaki Ekipmanın Güvenliği, Ekipmanın Güvenli İmhası veya Tekrar Kullanımı, Varlıkların Firmadan Çıkarılması konularıdır. Arşiv veya önemli belgelerin bulunduğu oda veya dolaplar gibi hassas bilgilerin bulunduğu alanlar (Kimlik doğrulama kartı ve PIN koruması gibi yöntemlerle) yetkisiz erişime kapatılabilir. Yangın, sel, deprem, patlama ve diğer tabii afetler veya toplumsal kargaşa sonucu oluşabilecek hasara karşı fiziksel koruma tedbirleri alınır ve uygulanır. Su bağlantısı ve iklimlendirme, yangın söndürme sistemlerini destekleyecek düzeyde olmalıdır.

Bilgi güvenliği önlemlerine örneğin; Gizlilik, Veri Yedekleme Sistemi ve Prosedürleri, Sorumlu Birim, Birimin Görevleri, Yedekleme İlkeleri, Mali Müşavirlik Firmasında veri yedeklemesi esasları konularıdır. Mali Müşavirlik Firması kontrolü altında ve müşteri gizliliği adına kişisel bilginin korunmasını oluşturma, uyma ve icra etme konusunda nihai sorumlu olarak bir Etik Lideri görevlendirir. Etik Lideri gizlilik ve müşteri gizliliği durumlarında nihai yetkiye sahiptir. Müşteri dosyaları kapalı dolaplarda tutulmalıdır. Açık dolaplar kullanılıyor ise, müşteri dosyalarına isim yerine harf veya numara ile kodlama yapılmalıdır. Mali müşavirlik firmasında veri yedekleme için birim sorumlusu tayin edilir. Veri yedekleme türü, yöntemi, sıklığı, altyapısı, zamanı, koruma süresi ve imhasını içerir. Günümüz e-dönüşümü sayesinde artık bulut sistemleri, web tabanlı muhasebe programları kullanılması tavsiye edilmekte olup, sizi veri yedekleme riskinden kurtarabilir.

Mali Müşavirlik Firması, iş güvenliği konusunda yürürlükteki yasal düzenlemelere uymak zorundadır. Her ne kadar ofisler birer fabrika veya inşaat ortamı olmasa da iş güvenliği açısından çalışanların ergonomisi düşünülmelidir. Ergonomi; sakatlanma veya yaralanma riskini en aza indirerek, ça-

alışanlardan en yüksek verimi almaktır. Çalışma ortamı ve alışkanlıkları ile basit ayarlamalar yapmayı öğrenmek, kişinin rahatını ve verimliliğini büyük ölçüde arttıracaktır.

### 1.2.C. YAZILIM, DONANIM VE EKİPMAN

Çalışanların çalışma ortamında kullanacakları mobilya mefruşat, teknik ekipman ve yazılım kullanımı konusunda yapılması gerekenler aşağıdadır: Pek çok mobilya, mefruşat, büro makinesi tüm bürolar için ortak kullanım aracıdır. Bu makinelerin başlıca çeşitleri, yazı makineleri, bilgisayarlar, fotokopi, faks, elektronik hesap makineleri, yazıcı, tarayıcı, evrak imha ve kâğıt kesme makinesi, tepegöz, slayt makinesi, projeksiyon cihazıdır. İşyerlerinde, işlerin en verimli şekilde yapılabilmesi, çalışanlara en verimli şekilde çalışma ortamının sağlanması için uygun araç ve ekipmanlar seçilmeli ve tasarlanmalıdır.

Mali Müşavirlik Firmasının bilgisayar ekipmanı, e-postası, intranet ve internet sistemleri Mali Müşavirlik Firması malıdır ve bu politika içeriğindeki maddeleri ihlal etmeyen, asgari ve geçici düzeyde olanlar haricinde çalışanların kişisel kullanımına açık olmamalıdır. E-postaların saklanması ve silinmesi, antivirüs yazılımların kullanılması, yazılım telif hakkı, iletişim kuralları, ihlaller ve gizli bilgilerin saklanması maddeleri kapsamında mali müşavirlik firmanızda çalışanlarınız ile aranızda bilgisayar ekipmanı, e-posta, intranet ve internet kullanım taahhütnameyi imza altına alınmalıdır.

### 1.3.İŞYERİ YÖNETİMİ

#### 1.3.A. YÖNETİM SİSTEMİ

Çalışanların Mali Müşavirlik Firmasının hangi hizmetleri sunduğu, bu hizmetlerin bölüm ve alt bölümler biçiminde nasıl yapılandırıldığı, destek hizmet veren birimlerin hangileri olduğu, Mali Müşavirlik Firmasının yetki ve sorumluluk sistemi ve karşılaştıkları sorunların çözümünde hangi birim ve yöneticilerin yetkili olduğunu bilmeleri için örgüt yapısını bilmeleri gerekmektedir. Bu nedenle bir örgüt şeması hazırlanmalı-

dır. Ortaklar Kurulu altında Bağımsız Denetim Hizmet Birimi, Vergi ve Muhasebe Hizmet Birimi ve İnsan Kaynakları İdari İşler Hizmet Birimi şeklinde örgüt şemasının kolları oluşturulur. Örgüt şemasını birimler ile ortaklar kurulu veya yönetim kurulu arasında Hukuk Birimi ve Kalite İzleme Birimi oluşturulabilir. Mali Müşavirlik Firmalarında idari görevler ve sorumlu kişiler tablosu oluşturulmalıdır. Çalışan, günlük işlerin yürütülmesinde ortaya çıkan sorunların çözümünde ilke olarak üstü ile görüşmelidir. Üstü sorunu çözemiyorsa yukarıda belirtilen sorumlu kişiye iletmelidir. Peki tek başına çalışan meslek mensubu bunu nasıl yapabilir? Tek başına veya iki ortaklı bir mali müşavirlik firma yapısında görev dağılımları tamamı bir meslek mensubuna da veya her meslek mensubuna birden fazla görev verilerek paylaşılabilir. Örneğin; aşağıdaki görevlere sorumlu birim/kişiler seçilir.

Mali Müşavirlik Firmalarının, gelecek faaliyet dönemi için, amaçlarına, hedeflerine ve politikalarına uygun olarak yönetim tarafından hazırlanan gelecek dönem faaliyetlerini ve sonuçlarını parasal ve sayısal olarak aylık, üç aylık, altı aylık ve yıllık olarak ifade eden raporları, bütçe olarak tanımlanmaktadır. Bütçeler gelecek faaliyet yılı için düzenlenmekle beraber esas itibarıyla uzun dönemli stratejik hedeflere ulaşmak için bir araç, bir planlama ve kontrol tekniğidir. Bu nedenle de aşağıdaki faaliyet aşamalarını kapsar: Amaçların belirlenmesi: Hasılat ve karlılık hedefi, pazar payı hedefi, maliyet azaltma hedefi vb., Amaçlara ulaştıracak varsayımların belirlenmesi: Organizasyonun kapasitesi, iş gücü gibi iç etkenler ve yasal yükümlülükler, enflasyon, faiz oranları gibi dış etkenler, Seçeneklerin karşılaştırılması: Alternatifler içeren bütçe senaryo analizleri, Seçenekler arasından en uygun olanın belirlenmesi: Yönetim kurulunca onaylanan bütçe devreye alınır.

Mali müşavirlik firmaları başka bir deyişle serbest çalışan meslek mensupları her dönem ofis bütçelerini aslında yapmaktadırlar. Müşterilere yapılacak zam oranları, personel zamları, yeni dönem sosyal güvenlik primleri, kira giderleri, ofis giderleri gibi bütçelemektedirler. Aslında işyeri, hizmet ve kalitenin üçlü sac ayağının farkında olmadan uyumlu çalışmalar da yapmaktadırlar. Örneğin; mali müşavirlik firmasının hasılat ve karlılık hedeflerini planlarken bütçede belirlediği yazılım harcamaları ve personel eğitim harcamaları gibi kalemleri bütçeleme yaparsa, yıl içinde değişiklik gösterebilecek mevzuatlara hem yazılımsal hem de eğitimsel olarak bütçesi doğrultusunda rahat harcama yapabilecek imkanı sunar. Örnek bir konsolide tahmini bütçe formu aşağıda yer almaktadır.

**1.3.B. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ**

Personelin işe alınması ve görevlere atanması, personel işe alım ve yerleştirme prosedürüne göre yapılmalıdır. Bu prosedürler sorumlu yöneticinin talebinden başlayarak, insan kaynakları idari işler birim yöneticisi onayına, personel ile iş sözleşmesi imzalanmasından, oryantasyon eğitimine kadar

## İDARİ GÖREVLER VE SORUMLU KİŞİLER TABLOSU

MALİ İŞLER	İNSAN KAYNAKLARI	SATIN ALMA	İŞ GELİŞTİRME VE EĞİTİM	PAZARLAMA	KALİTE GÜVENCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Borçlular</li> <li>Alacaklılar</li> <li>Müşteri değerlemesi</li> <li>Bütçe ve aylık raporlar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>İşe alma</li> <li>Personel seçme</li> <li>Oryantasyon</li> <li>Maaşlar ve ücretler</li> <li>Özlük işleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilişim sistemleri</li> <li>İletişim araçları</li> <li>Sarf Malzemeleri</li> <li>Sabit kıymetler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eğitim programları ve ihtiyaçları</li> <li>Verilen hizmetlere ilişkin yayınlar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Halkla ilişkiler</li> <li>Sosyal sorumluluk</li> <li>Müşteri bilgilendirme</li> <li>Müşteri şikayetleri</li> <li>Müşteri temsil ve ağarlama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kalite kontrol işlemleri</li> </ul>

geçen süreçlerin listelenmesidir. Tüm çalışanlar, Mali Müşavirlik Firmasının itibarını dikkate alarak ve profesyonelce işlerini yürütmek zorundadırlar. Çalışanlar, müşterilere karşı her zaman profesyonelce ve resmiyet çerçevesinde davranmalıdırlar. Her çalışanın, konumuna göre ve profesyonel bir organizasyona yakışır şekilde giyimine ve kişisel görünümüne özen göstermesi beklenmektedir. Firmalarda görev, yetki ve sorumluluklarımız hangi düzeyde olursa olsun, çalışma kıyafetleri, imajı, disiplini, firma kültürü ve saygınlığı yansıtır. Uygun giyinmek insan kaynakları açısından da bir performans kriteridir.

Mali Müşavirlik Firmasının çalışma saatleri örneğin hafta içi: 8.30 ile 18.30 arasındadır. Öğlen tatili: saat 12.30 ile saat: 13.30 arasındadır. İşin gereği olarak fazla mesai yapılması gerektiğinde, ilgili yöneticinin talebi ve İnsan Kaynakları Birimine/Yöneticisine bilgi verilmesi gerekir. Hastalık, yaralanma veya başka herhangi bir nedenle işe geleme veya geç kalma durumu, talep edilen izin süresi ile birlikte mümkün olan en kısa sürede (ve mümkün olduğunda işe dönme tarihinden önce) ilgili yöneticiye şahsen bildirilmelidir. Çalışanların izin kullanımı yasal mevzuat ve bu Prosedüre uygun olarak yapılır. İzin talebinde bulunan kişi, izin başvuru formunu hazırlayarak bağlı olduğu yöneticinin onayına sunar.

Belli yönetim görevlerine ilişkin terfiler, işe yönelik eğitim, performans değerlendirmeleri ve kıdem esas alınarak yapılır. Çalışanların performans değerlendirmesi yılda iki kez ve performans değerlendirme sistemi esaslarına göre yapılır. Mali Müşavirlik Firmasında uygulanan performans değerlendirme sistemi nesnel hedefler ve davranışsal yetkinlik esaslı olarak yapılmalıdır. 3568 sayılı meslek yasamızın staj yönetmeliğimize göre firmamızda çalışan aday meslek mensuplarının 3 yıllık staj süreleri esnasında tezkiye notu uygulaması performans değerlendirme sistemine çok güzel ve icrası yapılan bir örnektir.

Çalışanların özlük bilgileri gizlidir. Ağır bir kusur işlemedikçe çalışanın iş güvencesi esastır. Ancak, gereken hallerde İş kanununun ve ilgili mevzuatın öngördüğü şartlara uyularak çalışanın işine son verilebilir. Mali Müşavirlik Firması, çalışanlarına sağlıklı, güvenli ve verimli bir çalışma ortamı sunmakla yükümlüdür. Şiddet içerikli davranış, saldırgan tutum, tehditkâr konuşma ve buna benzer davranış biçimleri kesinlikle kabul edilemez. Çalışanlar arasında ayırım yapmamak Mali Müşavirlik Firmasının temel ilkesidir. İşe alma, terfi ve atamalar, ödül, ücret, eğitim ve kıt kaynakların tahsisinde liyakat ilkeleri dışında hiçbir kriter kullanılamaz. Cinsiyet, yaş, ırk, renk, din, dil, politik görüş, inanç vb. nedenlerle ayırım yapılamaz.

KONSOLİDE TAHMİNİ BÜTÇE FORMU						REVİZE		
		YILLIK TOPLAM		OCAK 20XX		.....	ARALIK 20XX	
		MİK	TUTAR	MİK	TUTAR	.....	MİK	TUTAR
1	<b>HASILAT</b>							
1.1.	Denetim Hizmetleri							
1.2	Vergi-Muhasebe Hizmetleri							
1.3	Danışmanlık Hizmetleri							
1.4.	Müşteriye Faturalanan Masraflar							
1...	Diğer Gelirler							
	<b>Gelirler Toplamı</b>							
2	<b>GİDERLER</b>							
2.1	Maaş ve ücret giderleri							
2.2	Pazarlama giderleri							
2.3.	Eğitim giderleri							
2.4.	Bilgi işlem giderleri							
2.5.	İletişim giderleri							
2.6.	Ulaşım giderleri							
2.7	Danışmanlık giderleri							
2.8	Ofis giderleri							
2.9.	Sigorta giderleri							
2.10	Finansman giderleri							
2.11	Diğer giderler							
2.12	Amortisman ve itfa giderleri							
	<b>Giderler Toplamı</b>							
3	<b>VERGİ ÖNCESİ KAR</b>							
4	<b>ÖDENECEK VERGİLER</b>							
5	<b>NET KAR</b>							

Mali Müşavirlik Firması ziyaretlerinde, ziyaretin önem ve kapsamı ölçüsünde ilgili birim yöneticisi, Mali ve İdari İşler Birimine/Yöneticisine önceden bilgi verir. Mali ve İdari İşler Birimi/Yöneticisi ziyaret için gerekli hazırlıkları yapar. Karşılama, toplantı ve uğurlama için protokol gereği varsa ilgili kişilere bildirilir. Araç ve gereçlerin ihtiyaç sahiplerine tahsisinden, ilgili kişilere zimmetlenmesinden Mali ve İdari İşler Birimi/Yöneticisi sorumludur. Yapılmış olan harcamalardan yetki sınırları içinde kalanlar, Harcama Formu doldurularak ve ekine harcama evrakları eklenerek Mali ve İdari İşler Birimine/Yöneticisine teslim edilir. Belli sınırların üstünde olan harcamalar ise bir üst amirin onayıyla ödenebilir. Mali Müşavirlik Firması, belli düzeydeki yöneticilerine, daimi ve diğer çalışanlarına, yüklenicilerine ve mesleki deneyimli personeline Mali Müşavirlik Firması araçlarını işle ilgili konularda kullanmak üzere tahsis edebilir. Kimlere daimi araç tahsis edileceği ortaklar veya yönetim kurulu kararı ile; tek meslek mensubunun olduğu durumlarda ise meslek mensubu tarafından belirlenir.

Acil durumlar haricinde, işyerinde kişisel telefon görüşmeleri yapılması uygun değildir. Personele cep telefonu tahsis edilmişse: Cep telefonu, çalışanın işle ilgili görevlerini usulünce yerine getirebilmesi için tahsis edilmiştir. Mali Müşavirlik Firması, çalışanlarına görevlerinin gerçekleştirilmesine yardımcı olmaları amacıyla bilgisayar sistemleri, e-posta ve internete erişimi sağlar. Tüm bilgisayar sistemleri ve veriler Mali Müşavirlik Firmasına aittir ve sadece yetkilendirilen amaçlar için kullanılabilir. Mali Müşavirlik Firmasının bilgisayar sistemleri, internet ve e-posta kaynaklarının usulüne uygun kullanılmasına yönelik kurallar Bilgi Teknolojileri Kullanım Taahhütnamesinde yer alır. Personelin görevlerini yerine getirmek üzere yaptığı makul seyahat harcamaları karşılanacaktır. Seyahat eden personelin, Seyahat Yolluk ve Harcırah Formunu yöneticisinin onayı ile gerekli evrakları da ekleyerek yetkiliye teslim etmesi gerekmektedir.

Çalışanların zaman zaman iş yaşantılarının

bir parçası olarak hediyeler veya imtiyazlar alabilecekleri kabul edilmektedir. Mali Müşavirlik Firması, işle ilgili olarak alınan hediyelerin, konaklamanın veya ağırlamaların bir kaydını tutar. Çalışanlar, Mali Müşavirlik Firması tarafından yapılan herhangi bir işi etkileyebilecek veya etkileyecek gibi görünen hiçbir hediye veya ağırlamayı kabul etmemelidir. Hediyelerin değeri mali müşavirlik firmamız ve personelimiz için etik tehditlerine örnektir.

Tek başına çalışan meslek mensuplarından dileyenler, prosedürler, insan kaynakları planlaması, işe alım, oryantasyon, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirme sistemi, kariyer yönetimi ve personel özlük işlerini İşyeri, Hizmet ve Kalite Rehberi hükümlerinin ruhuna uygun şekilde çalışan sayısı ve işin niteliğine göre hazırlar.

### 1.3.C. SATIN ALMA, BELGELENDİRME VE VERİ YÖNETİMİ

Mali Müşavirlik Firmasının ihtiyaçlarının temini ve satın alma işlemleri Mali ve İdari İşler Birimi/Yöneticisi üzerinden yapılmalıdır. Mali Müşavirlik Firmasının herhangi bir biriminde, bir ekipman veya hizmete ihtiyaç olduğunda ihtiyaç sahibi birim, ihtiyaç talep formunu hazırlayarak iletir. Satın alma işlemlerinde temel ilkeler, satın alınacak mal ve/veya hizmetin, bütçeye uygun, en az maliyetli, en kaliteli ve ihtiyaç duyulduğu anda temin edilmesidir. Mali Müşavirlik Firmasına gelen faturaların tamamı Mali ve İdari İşler Birimi/Yöneticisi tarafından önce kaydedilir. Birim yetkilisi onaylar. Onaylanmış fatura yasal defterlere kaydedilir akabinde ödeme talebi oluşturulur.

Personelin kullanmış olduğu ekipmanın, personelin işten ayrılması, ekipmanın geçici bir nedenle başka bir proje veya birime verilmesi, tamir veya bakım için gönderilmesi, kullanım dışı kalması veya yenilenmesi durumunda, ekipmanı kullanan personel tarafından ekipman devretme formu doldurularak ekipman form ile birlikte Mali ve İdari İşler Birimine/Yöneticisine teslim edilir. Gelen-giden evrak kayıtları Mali ve İdari İşler Biriminin/Yöneticisinin sorumluluğundadır

ve birime bağı görevlendirilen kişiler tarafından gelen- giden evrak, evrak kayıt defteri ile (elektronik ortamda) kayıt altına alınır. Mali Müşavirlik Firmasında, sahip olunan her türlü kıymetli evrak ile geçici olarak verilmiş kıymetli evrakın teslim alınması, kaydedilmesi, korunması, serbest bırakılmasında prosedürler uygulanmalıdır.

Mali Müşavirlik Firması içinde üretilen veya Mali Müşavirlik Firması dışından gelen fiziksel belge ve raporların tekrar gönderilmesi veya kullanılması gerekebilmektedir. Arşiv sistemine ilişkin standartların geliştirilmesi, arşive evrak gönderilmesi, alınması ve korunması sorumluluğu Mali ve İdari İşler Birimine/Yöneticisine aittir. Merkezi arşivlerin girişine yerleşim planını gösteren plan konur. Arşivde bulunan evrakın geri alınması için, ilgili birim tarafından Arşiv sorumlusuna e-posta atılarak, istekleri arşiv yetkililerine bildirilir. Arşiv sorumlusu arşive giderek istenen evrakı arşivden alır ve Mali ve İdari İşler Birimine/Yöneticisine getirir. Arşive gönderilmesi gerekmeyen evrakların tespiti ilgili birimlerce yapılır. Bu tip evraklar ilgili birimin talebi üzerine Mali ve İdari İşler Birimi/Yöneticisi tarafından alınır, imha edilir.

#### 1.4. HİZMET YÖNETİM VE UYGULAMA

##### 1.4.A. HİZMET UYGULAMA

Sunulacak hizmete uygun kaynakların, etkin ve verimli kullanılması ve kaynakların hizmetin etkili bir şekilde yerine getirilmesi için gerekli önceliklere göre tahsis edilmesi amacıyla hizmetin hedeflerine uygun olarak bir planlama yapılır. Hizmetin uygulama sürecinde; bilgi toplama, analiz, değerlendirme ve kayıtlı hale getirme esasları yazılı olarak belirlenmelidir. Çalışma kâğıtları; toplanan bilgileri, yapılan analizleri, hükümlerin dayanaklarını ve görevin sonuçlarını belgelerdir. Çalışma kâğıtları; planlama, uygulama ve gözden geçirilme sürecine yardımcı olur, raporlamaya destek sağlar, amaçlara ulaşıp ulaşılmadığını gösterir, yapılan işin tam ve kesin olmasına destek olur, kalite kontrol ve geliştirme programı için temel oluşturur, üçüncü şahısların incelemelerini kolaylaştırır.

rır. Her hizmet, takip çizelgesindeki sonuçlarla ve maliyetlerle bağlantılı olarak ilgili müşteriye faturalandırılır.

##### 1.4.B. KURUMSAL İLETİŞİM VE KURUMSAL KİMLİK

Mali Müşavirlik Firması yönetiminin en önemli aracı kurumsal iletişimdir. Planlama, örgütlenme, yöneltme, eşgüdüm, denetleme ve yöneticilerin yetiştirilmesi gibi yönetimin temel işlevlerinin başarılı bir şekilde yürütülmesi sürekli ve düzenli bir kurumsal iletişimin oluşturulmasına bağlıdır. Kurumsal İtibar Yönetiminin amacı ve kapsamı; yönetim kademesiyle görüş birliği içinde hedef kitleyi saptamak, Mali Müşavirlik Firması ile hedef kitlesi arasında sağlıklı bağlar kurup geliştirecek, Mali Müşavirlik Firmasının toplum içindeki prestijini artıracak projeler üretmek, Mali Müşavirlik Firmasının kurumsal hedeflerini destekleyecek özel etkinlikler planlamak ve uygulamak, Bilim, spor, kültür ve sanat dallarında sponsorluk projeleri geliştirmek, Sivil toplum kuruluşları, görüş önderleri ve diğer öncelikli hedef kitlelerle ortak proje geliştirilmesine fırsat yaratmaktır.

Kriz yönetimlerinde; olası krizleri öngörmek, proaktif tedbirler geliştirmek, Kriz dönemlerinde iç ve dış iletişim ağını oluşturmak, yönetmek, doğru bilgiyi, doğru kitleye, doğru zamanda ulaştırmak. Yönetim kademesiyle görüş birliği içinde iç iletişim programını hazırlamak ve uygulamaya destek vermek, çalışanların iletişime açık olmasını, Mali Müşavirlik Firmasının misyon ve hedeflerine sahip çıkmasını sağlayan etkinlikler planlamak ve uygulanmasına destek vermek, İç iletişimi artıracak projeler geliştirmelidir.

Bir Mali Müşavirlik Firmasının, firma içinde ve firma dışında duruşunu ve davranışlarını temsil etme biçimlerinin tümüne verilen ad Kurumsal Kimlik'tir. Kurumsal kimlik çalışması kapsamında düşünülmesi gereken materyaller Mali Müşavirlik Firması içi ve Mali Müşavirlik Firması dışı olmak üzere 2 bölümde incelenebilir: Mali Müşavirlik Firması içinde; Amblem / Logo kullanım standartla-



rı, Antetli kağıt tasarımı, Devam kağıdı tasarımı, Zarf tasarımı, Kartvizit tasarımı, Dosya ve çalışma kağıdı tasarımı, Bloknot tasarımı, Haberleşme formları, Mali Müşavirlik Firması içi yönlendirmeleri, Muhasebe belgelerinin tasarımı (Fatura, İrsaliye, Makbuz vb.), Mali Müşavirlik Firması giyim ve davranış kuralları, Dijital materyallerin tasarımı, Kurumsal kimlik kullanım standartları kılavuzu, Diğer yasal zorunluluk gereği tutulması gereken belgeler diyebiliriz. Mali Müşavirlik Firması Dışında; Araç / filo tasarımları, Bina dış ve iç tasarımı, Tanıtım materyalleri (Katalog, broşür, vb.), Gazete, dergi ve/veya diğer tanıtım materyalleri, Kurumsal web projesi olarak sıralayabiliriz.

#### 1.4.C. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Muhasebe, Denetim ve Danışmanlık faaliyetlerinde ilgili mevzuat hükümlerine uyularak müşteri ilişkileri yönetimi belirlenir. Asgari olarak müşteri ilişkileri yönetiminde uyulacak hususlar;

- Teklif: Müşteri hizmet yönetimi politikası kapsamında, hedefleme planı hazırlanmalıdır. Mali Müşavirlik Firması kendisine gelen müşterinin kim olduğunu önceki Mali Müşavirlik Firmasından sorup öğrenerek, gerekli görüşmeleri yaptıktan sonra teklif vermelidir.
- Sözleşme: Müşterilerle yürütülen ilişkilerin, verilecek hizmetlerin temel çerçevesini belirlemek, yazılı ve onaylı hale getirmek için her müşteri ile bir hizmet sözleşmesi imzalanmalıdır. Müşteriye sunulacak hizmet sözleşmesi mesleğin gerekleri, iki tarafın hak ve yükümlülükleri, mevcut çerçeve ve sonradan çıkacak ek hizmetler dikkate alınarak hazırlanmalıdır.
- Risk Yönetimi: Mali Müşavirlik Firmaları belirli hedeflere, sahip oldukları olanaklarla, farklı deneyim ve değerlere sahip çalışanlarla, belirsizlik içeren çevre koşullarında ve rakiplerle mücadele ederek ulaşmaya çalışırken karşılaşacakları riskleri önceden belirlemek ve karşılaşıldığında bertaraf edebilmek için bir risk yönetim sistemi oluşturmalıdırlar. Mesleki sorumluluk sigortası risk yönetiminin temel unsurlarından birisidir.

- Hizmet Sunumunu Geliştirme: Müşterilere sunulan hizmetlerin geliştirilmesi için formlar hazırlanarak, Muhasebe Hizmeti esaslı Denetim, Vergi ve Danışmanlık hizmetleri için de geliştirilmelidir.

- Yeni Hizmet Sunma ve Geliştirme: Mali Müşavirlik Firmasında müşterilere yeni hizmetler sunma ve geliştirme konusunda özel çaba harcanır. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetlerin Değerlendirilmesi; Müşteri ilişkileri yönetiminin önemli görevlerinden biri, mevcut müşteri portföyünün analizi ve değerlendirilmesidir. Bu tür analizlerin yapılması hem Mali Müşavirlik Firmasının geleceğini öngörüp planlamasına hem de ortaklık biçimindeki Mali Müşavirlik Firmaları için muhtemel anlaşmazlıkları çözme ve bu konuda politika geliştirmelerine olanak sağlayacaktır. Mali Müşavirlik Firması yönetimi zaman zaman sunulan hizmetleri, bir müşteriye sunulan hizmetlerdeki çeşitlenmeyi, sunulan hizmetin hacmini, mevcut insan kaynakları olanaklarını dikkate alarak görev ekiplerini veya kişilerin görevlerini yeniden gözden geçirmelidir.

- Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetlerin Değerlendirilmesi: Mali Müşavirlik Firmasında belirli aralıklarla düzenli olarak müşteri iş yükü-gelir analizi yapılır. Müşteri ilişkilerini geliştirmek, müşteri sadakati oluşturmak, müşterilerin gelişme ve büyümeleri durumunda ortaya çıkacak yeni iş fırsatlarını değerlendirmek için müşteri memnuniyetini değerlendirmek gerekir. Bu amaçla müşterilerle periyodik görüşmeler yapmak veya memnuniyet anketi göndererek görüşlerini almak önemlidir.

#### 1.4.D. HİZMET TANITIM VE PAZARLAMA YÖNETİMİ

Reklam yasağı kapsamında; Mali Müşavirlik Firması iş elde etmek için, açık ve kapalı dolaylı veya dolaysız yöntemlerle reklamlarını yapamazlar ve yaptırılmazlar. Mali Müşavirlik Firması veya meslek mensuplarının; tabelalarına, kartvizit, rapor ve bunlara benzer diğer yazışma kâğıtlarına; meslek unvanlarını, akademik unvanlarını, iletişim araçlarının numaralarını, açık adreslerini,

internet adresi ile elektronik posta adresini yazmaları reklam sayılmaz. Sadece iş tekliflerinde kullanılmak kaydıyla, yazılı, sözlü ve görüntülü yayın araçları ile yayınlanmak üzere kendilerinin veya Mali Müşavirlik Firması kuruluşlarında görev yapan diğer meslek mensuplarının özgeçmişlerini ve hizmetlerini kapsayan tanıtıcı broşür bastırabilirler. Bu broşürlerde evvelce veya halen iş yaptıkları müşteriler açıklanamaz.

Haksız Rekabet kapsamında; Mali Müşavirlik Firması, kendi faaliyetlerinin niteliğini, herhangi bir suretle diğer meslek mensuplarının veya Mali Müşavirlik Firmalarının faaliyetlerini olumsuz yönde etkileyebilecek veya meslektaşlarına zarar verebilecek tarzda ve ölçüde överek rekabete giremez. Mali Müşavirlik Firması, özellikle ücret, personel ve iş alma gibi konulardaki mesleki kurallar ve teamüllere aykırı davranışlarda bulunmaz. 3568 sayılı meslek yasamızda Haksız Rekabet ve Reklam Yasağı yönetmelik olarak başlıca yayımlanmış olup, uygun hareket etmeliyiz.

Etik İlkeler kapsamında; Meslek mensuplarının ve çalışanlarının uyması gereken zorunlu beş temel etik ilke bulunmaktadır. Sırasıyla; Dürüstlük, Tarafsızlık, Mesleki Yeterlilik ve Özen, Gizlilik, Mesleki Davranıştır. Etik yönetmeliği de kapsamlı olarak meslek yasamızda önemli bir yeri vardır.

Marka yönetimi anlayışı, mesleki faaliyeti yürütürken, yönetmelik ve diğer mesleki mevzuatla sınırlı ve tutarlı olmak üzere, kurumsal kimlik ve marka oluşturulmasını kapsar. Marka oluşturma pazarlamanın önemli bir alanıdır. Büyümek ve kurumsallaşmak için marka önemlidir. Marka Mali Müşavirlik Firması hakkında piyasaya iletilmek istenen mesajdır. Bir Mali Müşavirlik Firmasının marka oluşturması için, bir ürün veya hizmetin verilmesine odaklanmadan daha çok markanın bir bütün olarak ele alınması önemlidir. Markanın aşağıdakilerle uygun bir şekilde sunuluyor olması gerekir: Meslek mevzuatı, Logo, Antetli kağıt, kartvizitler, mesaj kağıtları, yazı tipi, Müşterilere sunulan raporlar, Müşterilerle konuşma

ve iletişime geçme yöntemi, Ekip ile konuşma ve iletişime geçme yöntemi, Ofis tasarımı, E-postalar ve hitaplar, Giyim kuşam, kıyafet standartları, Ekran koruyucular, Müşterilerle tüm yazılı iletişimler, Teklifler, Seminer programları ve materyallerdir. Kurumsal Kimlik ve Marka Oluşturmak; Yeni müşteriler elde etme maliyetini azaltır. Mevcut müşteri tabanının güven ve rahatlık seviyesini artırır. Mali Müşavirlik Firmasının değerini yükseltir.

## 2. ÖZ DEĞERLENDİRME

Muhasebe Denetim ve Danışmanlık İşletmeleri için düzenlenen İşyeri Hizmet ve Kalite İzleme İlke ve Esasları Hakkında Mecburi Meslek Kararının Uygulanmasına Yönelik Prosedürleri, İlke ve Esasları Belirlemek amacıyla hazırlanarak yayınlanan TÜRMÖB İşyeri, Hizmet ve Kalite Rehberi; Muhasebe Denetim ve Danışmanlık İşletmeleri için büro yönetimi ilkeleri bilgisi, stratejik planlama, insan kaynakları yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi ve kalite kontrol gibi konularda meslek mensuplarına ve işletmelere yol göstermeyi, değişim ve dönüşüm sürecine uyum sağlamalarına yardımcı olmayı hedeflemektedir. Rehberin yayınlanması sonrası, İşyeri Hizmet ve Kalite İzleme İlke ve Esaslarına uyum konusunda meslek mensuplarına kolaylık sağlamak, sürekli kendilerini gözden geçirerek işyeri hizmet ve kalite gelişimlerini yönetebilmeleri için rehber esas alınarak tasarlanan öz değerlendirme sistemi meslek mensuplarının kullanımına sunulmaktadır.

Öz Değerlendirme sistemi; meslek mensuplarımız için kendi kendilerini değerlendirecek, iş yeri, iş yeri yönetimi, hizmet yönetimi konularında kendilerini geliştirebilmeleri için yönetim aracı olarak kullanabilecekleri bir imkan sunmaktadır. Belirli aralıklarla sistemi kullanarak öz değerlendirme-nizi yaparak sürekli gelişim durumunuzu gözden geçirebilirsiniz. Öz Değerlendirme Sistemi'nin; meslek mensuplarımıza ve işletmelere yol göstererek mesleki başarı ve sürdürülebilirlik, kaliteli hizmet sunumunda fayda ve değer sağlayacağına inancıyla

TÜRMOB tarafından E-BİRLİK sistemi içerisinde ÖZ DEĞERLENDİRME FORMU sunulmuştur.

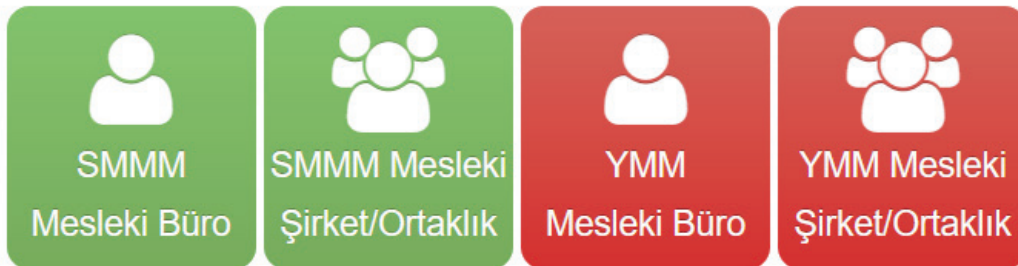
Öz değerlendirme formundaki soruların tamamı İşyeri Hizmet ve Kalite Rehberinin ruhu dahilinde özete indirgenmiş güzel bir mali müşavirlik firması gelişim programıdır. Puanlama doğrultusunda ölçütünüzü ve geliştirmeniz gereken konuları sonuç raporu olarak tarafınıza sunmaktadır. Öz değerlendirmeden örnek sorular aşağıdaki gibidir.

- Yazılı planınızda firmanın kuruluş tarihi ve verdiğiniz hizmetler yazılı mı?
- Yazılı planınızda vizyon, misyon, firma stratejiniz ifadesi yazılı mı?
- Mekanınızda Müşterinin bekleme alanı var mı?
- Çalışanların oturma düzeni çalışmaya uygun mu?
- Meslek mensubunun ayrı bir çalışma odası/alanı var mı?
- Yangın, sel, deprem, patlama vb. doğal afetlere karşı koruma var mı?
- Firma dışına çıkarılacak ekipmanın ve bilginin güvenliği için talimat var mı?
- Tüm çalışanların veri koruma ve Gizlilik Taahhütnameleri var mı?
- Kişisel ve müşteri verilerini ve gizliliği korumak üzere Etik lideri görevlendirilmiş mi?
- Bilgisayar ekipmanı, e-posta, internetin ki-

şisel amaçlı kullanımı engellenmiş mi?

- Her bir çalışanın “Bilgisayar, Ekipman, E-posta, İtranet ve İnternet Kullanım Taahhütnamesi var mı?
- Yazılı bir faaliyet planı ve bütçe var mı?
- Çalışanların çalışma saatlerindeki görev ve sorumlulukları, iletişimleri ile ilgili yazılı talimat var mı?
- Çalışanların izin kullanımı ile ilgili hareketlerini belirleyen esaslar var ve açıklanmış mı? İzin formları dolduruluyor ve izleniyor mu?
- Harcama formu, Seyahat Yolluk ve Harcırah Formu dolduruluyor mu?
- Çalışanlara tahsis edilen cep telefonu, bilgisayarını internet ve kişisel görüşme ile ilgili yazılı ilkeler ve Çalışanlara Bilgi Teknolojileri Kullanım Taahhütnamesi imzalatılmış mı?
- Ekipman talep ve devretme formları kullanılıyor mu?
- Kıymetli evrak koruma ve zimmet ilkeleri var mı ve uygulanıyor mu?
- Firmada üretilen veya dışarıdan gelen belge raporun dosyalama ve arşivleme ilkeleri var mı ve uygulanıyor mu?
- Veri yedekleme sistemi çalıştırılıyor mu?
- Müşterilere sunulan hizmetlerle ilgili hizmet planı ve sonuç raporları var mı?
- Kurumsal itibar yönetimi ile ilgili hayata geçirilen projeler var mı?

Öz Değerlendirme için lütfen çalışma şeklinizi seçiniz.



- Firma içi kurumsal kimlik çalışmaları var mı?
- Yeni bir müşteri hakkında bilgi toplamak ve değerlemek üzere Müşteri Bilgi Formu dolduruluyor mu?
- Her bir müşteriye sunulan hizmetle ilgili Müşteri Hizmet Sunumu Geliştirme Formu var mı? Yeni hizmet sunma çabası var mı?
- Müşterilerle ilgili iş yükü ve gelir değerlendirme çalışmaları yapılıyor mu?
- Müşteri memnuniyet ölçümleri yapılıyor mu?

### 3.SONUÇ

Kalite hiçbir zaman sona ermeyecek bir seyahattir. Kaliteli hizmet anlayışının benimsenerek faaliyet gösterilmesi mesleğin itibarını yükselterek, mesleğin kurumsallaşması ve sürdürülebilirliği, müşterilerimize ve paydaşlarımıza katma değer sağlamanın da fayda ve değer sağlayacaktır. Mesleği geleceğe taşımada kalite etkisi bizlere yol gösterici olacaktır. Sadece ülkemiz değil dünya ülkelerinde de muhasebe bürolarının kurumsallaşması ve sürdürülebilirliğine ilişkin IFAC çalışmaları mevcuttur. Ülkemizde hizmet verdiğimiz işletmelerin %95'nin aile şirketi ve KOBİ olduğu, bunların sürdürülebilirliklerinin; dünyada ve ülkemizde de öyle, ikinci kuşağa ancak %30 devir oluyor, üçüncü kuşağa ancak %10 devir oluyor ve dördüncü kuşağa ise %2 ile %4 arasındadır. Şimdi sürdürülebilirliklerini sağlayabilmek açısından o şirketin mali yapısına vakıf bir Mali Müşavir olarak bizim bu alanlarda da katkı vererek, sürdürülebilirliklerini sağlayarak, bizim de kendi sürdürülebilirliğimizi sağlamamızdır. Meslek mensupları olarak birlikte ortak yapılar oluşturmalıyız. Personeli olduğumuz mali müşavirlik firmalarında ortak/yönetici olup, bizim çalışanlarımızda gelecekte aynı mali müşavirlik firmamızın ortak/yöneticisi olmalıdır. Gelir İdaresi Başkanlığının çalıştığı ve gündemde son on yıldır var olan kota kelimesi "Meslek Mensubunun Azami İş Kapasitesi" çalışması da meslektaşları zaten ortaklaşmaya, şirketleşmeye yönlendirmektedir. Birleşerek

hizmet üretmenin gücü karşısında bireysellik kazanamaz.

Kaliteli bir hizmetin, kaliteli bir işyerinin karşısında ücret pazarlığı da olmaz. Mesleğimizde haksız rekabetle mücadelede öne çıkan en temel unsur tarifenin altında yer alan ücretlerdir. Fakat haksız rekabetle mücadelede İşyeri ve Hizmet Kalitesinin rolü ve önemi çok büyüktür. Ücret yoluyla, reklam yoluyla ve meslek mensubu iş sahipleri ilişkileri yoluyla haksız rekabet fiillerine uğraşmak yerine işyerimizin ve hizmetimizin kalite standartlarını yakalayarak mesleğimizi çok farklı seviyelere getirebiliriz. Bu farkındalığı şöyle güzel kelimelerle özetlemek isterim; Vizyon, Sinerji, Güvence, Kurumsallaşma, Organizasyon, Motivasyon, Güç birliği ve şirketleşme, Bakış açışı, eğitim ve iletişim, Sürdürülebilirlik, Bir adım önde olma, Fark ve değer yaratma. Muhasebe, Denetim ve Danışmanlık İşletmeleri için İşyeri, Hizmet ve Kalite İzleme İlke ve Esasları makalemizi güzel bir sözle sonlandırıyorum.

**“ Her meslek insanı kendine yakışanı yapar, kalite asla tesadüf değildir. ”**

### KAYNAKÇA

3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu, 13.06.1989 tarih ve 20194 sayılı Resmi Gazete,

Muhasebe, Denetim ve Danışmanlık İşletmeleri İçin İşyeri, Hizmet ve Kalite İzleme İlke ve Esasları Hakkında Mecburi Meslek Kararı, 13.08.2017 tarih ve 30153 sayılı Resmi Gazete,

IFAC Küçük ve Orta Ölçekli Muhasebe Büroları İçin Büro Yönetimi Kılavuzu,

TÜRMOB-İşyeri Hizmet ve Kalite Rehberi,

E-BİRLİK, Öz Değerlendirme Formu.