**SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ**

**UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ**

**BİTİRME ÇALIŞMASI REHBERİ**

Bitirme çalışmasının, mesleki uygulamaları yaptığınız işletmenin iş uygulamalarından esinlenerek hazırlanması gerekmektedir. Bu kapsamda iki farklı yol izlenebilecektir. Bunlardan ilki bu rehber doğrultusunda oluşturulmuş yapıda bir çalışma hazırlanmasıdır. Diğer yol ise sizin geliştirdiğiniz bir araştırma sorusu çerçevesinde, ancak yine mesleki uygulama yaptığınız iş yerinizdeki süreç ve yapılarla ilgili bir araştırma yapmaktır. Eğer bu yolu tercih ediyorsanız çalışmanızın taslağını danışmanızla paylaşmalı ve içerik konusunda onayını almalısınız. Bitirme çalışmalarınızda izlediğiniz yol hangisi olursa olsun, biçim, ifade, şekil şartları, yazım dili ve kaynakça gösterme konusunda fakültemizin Ödev ve Bitirme Çalışması Hazırlama Kılavuzu’nda belirtilen yönergeleri takip etmelisiniz.

Bu rehber temel alınarak hazırlanacak bitirme çalışması, mesleki uygulamaları yaptığınız işletmenin iş uygulamalarını içeren, bu kurumdaki iş tecrübenize ve bu işletme hakkında yaptığınız araştırmaları içeren akademik bir rapor şeklinde hazırlanacaktır. Bu çalışmanın içeriğinin nelerden oluşması gerektiği konusunda bu rehber sizi yönlendirecektir. Ancak içerik, işletmeye ve sizin orada edindiğiniz iş tecrübesine göre farklılaşabilir. Burada önemli olan nokta temel başlıkların altında verilecek olan bilgilerin yeterli olması ve açıklamaların tutarlı olmasıdır. Bir diğer deyişle, her işletmede var olan standart uygulamalardan bahsedilmemesi olumsuz değerlendirilecek; işletmeye özgü farklılıkların ek olarak belirtilmesi olumlu değerlendirilecektir.

**ARAŞTIRMANIN İÇERİĞİ**

**İÇİNDEKİLER**

1. **GİRİŞ**

Giriş bölümünde raporun içeriği, yazım süreci, verilerin nasıl elde edildiği konusunda kısa bilgiler bulunmalıdır.

1. **İŞLETMENİN TANITIMI**

* Kurulduğu yıl ve tarihsel gelişimi
* Ortaklık yapısı
* Örgütsel yapı
* İthalat ve ihracat ile ilgili veriler
* Türkiye ekonomisindeki yeri vb.

1. **ULUSLARARASI** **TİCARET UYGULAMALARININ YAPILDIĞI BİR BİRİM İLE İLGİLİ DERİNLEMESİNE ANALİZ**

İşletmenin “Uluslararası Ticaret Birimi”, “Dış Ticaret Birimi”, ya da “Lojistik Yönetimi Birimi” varsa ve işbaşı eğitiminizi bu bölümde gerçekleştirdiyseniz bu bölümü analiz etmelisiniz. Eğer aşağıdaki gibi birbirinden farklı ama Uluslararası ticaretin veya Lojistik Bölümünün alt başlıklarını içeren birimlerden birinde yaptıysanız öncelikli olarak dış ticaret işlemlerinin pazar bulmadan, lojistiğine kadar tüm işlemlerinin hangi birimlerce üstlenildiği konusunda bilgi verip sonrasında çalıştığınız birimi derinlemesine analiz etmelisiniz. İşbaşı eğitimini aldığınız olası birimlerin örnekleri şunlardır:

* + Uluslararası Ticaret Operasyonu
  + Lojistik Operasyonu
  + İthalat
  + İhracat
  + Uluslararası Satınalma
  + Uluslararası Pazarlama
  + Uluslararası Finans
  + Dış Ticaret Operasyonları Muhasebesi vb.
  + Depo

1. **SONUÇ**

**KAYNAKÇA**

**EKLER**

**ARAŞTIRMANIN İÇERİĞİ İLE İLGİLİ AÇIKLAMALAR**

Araştırmanın içeriği incelendiğinde araştırmanın dört bölümden oluştuğu görülecektir.

İkinci Bölümde işbaşı eğitimin yapıldığı işletmenin genel bir tanıtımı yapılacaktır. İçerik kısmında verilen başlıklar sınırlandırıcı olmayıp, çalışılan işletmenin kendine özgü yapısına göre şekillendirilebilir.

*Üçüncü bölümde ise artık çalışılan birimdeki iş akışları ve uygulamalara yer verilecektir. Bu kısımda aktarılacak olan bilgiler konusunda fikir vermek adına Ek.1’de farklı birimler özelinde birtakım sorular hazırlanmıştır. Bu sorular sadece örnek teşkil etmektedir. Bunlara ek olarak çalıştığınız işletmeye ve akademik alt yapınıza göre analizde sunduğunuz bilgileri çeşitlendirmeniz beklenmektedir. Bu bölümde vereceğiniz bilgileri işletmenin kullandığı belgelerle de desteklemeniz olumlu değerlendirilecektir. Ancak bu konuda bir mecburiyet yoktur. Önemli olan derslerde anlatılan konuların uygulamadaki karşılıklarını olabildiğince derinlemesine sunmanızdır.*

*İstenilen bilgilerin sunumunu yaparken kişisel görüş ve önerilerinize de yer vermeniz, eleştirel olmanız beklenmektedir. Ancak yazılan çalışmanın akademik bir çalışma olduğu unutulmamalı ve akademik bir dil kullanılmalıdır.*

Hazırlayacağınız raporun ekler, kaynakça ve içindekiler hariç toplam 50-60 sayfa arasında olması beklenmektedir.

**EK 1.**

**ARAŞTIRMANIN III. BÖLÜMÜNÜ İÇİN YOL GÖSTERİCİ SORULAR**

* 1. **İHRACAT BİRİMİ HAKKINDA SORULAR**
  2. İhracat biriminin yöneticisinin unvanı nedir? Bu kişi kime bağlı çalışmaktadır?
  3. İhracat birimi işletmede önemli bir birim olarak görülüyor mu? Üst yönetimin aldığı kararlarda söz hakkı var mı?
  4. İşletme doğrudan ihracat mı, dolaylı ihracat mı yapıyor? Seçimini belirleyen faktörler nelerdir?
  5. İhracat birimindeki çalışanların görev dağılımları ne şekilde yapılmakta? Birimde çalışılan zaman ağırlıklı olarak yeni pazar ya da müşteri bulmaya odaklı mı? Yoksa ihracat operasyonlarına ayrılan zaman mı daha fazla?
  6. İşletme ihracat teşviklerini kullanıyor mu? Hangi teşviklerden faydalanıyor?
  7. İşletmenin ağırlıklı olarak kullandığı ihracat teslim şekli nedir? Bu teslim şeklinin karar süreci işletme ve ithalatçı İşletmeler arasında nasıl işliyor?
  8. İşletme hangi ödeme yöntemlerini tercih ediyor? Ödeme yöntemine karar süreci nasıl işliyor?
  9. İşletme daha önce ihracat alacaklarını tahsil edemediği bir durumla karşılaşmış mı? Tahsilatı sağlayabilmek amacıyla neler yapmış?
  10. İşletme ile ithalatçı İşletmeler arasında sözleşme imzalanıyor mu? İmzalanıyorsa sözleşme metnindeki maddelere ağırlıklı olarak çalıştığınız işletme mi, yoksa alıcısı mı karar veriyor? Nedenlerini açıklayınız.
  11. İşletme yeni alıcı ya da yeni pazar bulma arayışlarını nasıl bir araştırma çerçevesinde yürütüyor? Bu araştırmalarında hangi ikincil verilerden faydalanıyor?
  12. İşletme Dahilde İşleme Rejimi ya da Hariçte İşleme Rejimi’nden faydalanıyor mu? Prosedürel olarak bu işlemler için ne tip belgelere ihtiyaç duyuluyor? Örneklerini temin etmek mümkün mü?
  13. İşletme transit ticaret yapıyor mu? Transit ticaret işlemlerinde karşılaştığı sorunlar var mı?
  14. İşletmenin ürünleri uluslararası pazarlarda gümrük vergisi dışındaki engellere maruz kalmış mı? (Örn; anti dumping)
  15. İşletme tarafından algılanan en önemli ihracat engelleri nelerdir?
  16. İşletmenin ihracat yaptığı ülkelerle Türkiye arasında ticaret anlaşması var mı? Varsa hangi ticaret anlaşması? Bu anlaşma sayesinde işletmenin ürünleri diğer ülkelerin ürünlerine nazaran avantajlı bir konuma yükselebiliyor mu?
  17. İşletmenin tedarik zinciri yönetimini veya benzer bir yapısını açıklayınız.
  18. İşletmenin kullandığı yazılım/yazılımları tanıtınız ve işlem adımlarını açıklayınız.
  19. İşletmenin dokümantasyon süreçlerini açıklayınız.
  20. Gümrük işlemlerini süreç akışı olarak açıklayınız.
  21. İşletmenin dış ticaret işlemlerinde etkinliğinin arttırılması için önerilerde bulununuz.
  22. **İTHALAT BİRİMİ HAKKINDA SORULAR**
  23. İşletme ile ihracatçı İşletmeler arasında sözleşme imzalanıyor mu? İmzalanıyorsa sözleşme metnindeki maddelere ağırlıklı olarak çalıştığınız işletme mi, yoksa alıcısı mı karar veriyor? Nedenlerini açıklayınız.
  24. İşletmenin ağırlıklı olarak kullandığı teslim şekli nedir? Bu teslim şeklinin karar süreci işletme ve ihracatçı İşletmeler arasında nasıl işliyor?
  25. İşletme hangi ödeme yöntemlerini tercih ediyor? Ödeme yöntemine karar süreci nasıl işliyor?
  26. İşletme yeni tedarikçi ya da yeni pazar bulma arayışlarını nasıl bir araştırma çerçevesinde yürütüyor? Bu araştırmalarında hangi ikincil verilerden faydalanıyor?
  27. İşletme ithal ettiği ürünlerin fiyatlarını belirleme konusunda söz sahibi mi? Fiyat ne kadar sıklıkla güncelleniyor? Ne tip müzakereler yapılıyor?
  28. Anlaşılan fiyatın ne derece uygun olduğu başka kaynaklardan teyit ediliyor mu?
  29. İşletme tek bir ürün çeşidi için aynı anda ortalama kaç tedarikçiyle çalışıyor?
  30. İşletmenin tedarikçileri ne sıklıkla işletmeyi ziyarete geliyor?
  31. İthal edilen ürünlerde karşılaşılan reklamasyon vb. sıkıntılar oldu mu? Sonrasında işletme nasıl aksiyon aldı?
  32. İthalat işlemlerinde işletmenin ithal ettiği ürünler için ödediği vergiler nelerdir? Bu vergiler toplamda ithal edilen ürünün yaklaşık olarak ne kadarına tekabül ediyor? Vergilerde güncellemeler ne sıklıkla oluyor? Vergiler nedeniyle işletme hiç ithal ülkesini değiştirmek zorunda kalmış mı?
  33. İthalat işlemlerinde ne tip belgeler kullanılıyor? Bu belgeleri hangi kurumlar hazırlıyor?
  34. Belgelerde var olan hatalar nedeniyle işlemlerin aksadığı durumlar oldu mu?
  35. **ULUSLARARASI PAZARLAMA BİRİMİ HAKKINDA SORULAR**
  36. İşletme uluslararası pazarlara hangi giriş stratejisini benimsemiş? Neden bu stratejiyi tercih etmiş? İşletme açısından avantajları ve dezavantajları neler?
  37. İşletme kendi ürettiği ürünleri mi, yoksa tedarikçilerinden satın aldığı ürünleri mi pazarlıyor?
  38. İşletme hedef pazarlarını belirlerken hangi veri kaynaklarından faydalanılır?
  39. Hedef pazarlar sistematik bir şekilde taranıyor mu? Yoksa çalışanların yargılarına göre mi kararlar veriliyor?
  40. İhracat pazar seçimi yapılırken karşı ülke ile ilgili hangi kriterler değerlendirilir?
  41. İşletmenin markalama stratejileri nelerdir? Örneğin, farklı ülkelerde farklı markalar, markasız ürün, yurtiçi farklı yurtdışı farklı vs.)
  42. İhracatı yapılan ürünlerde standardizasyon ya da adaptasyon stratejilerinden hangisi benimsenmiş? Adaptasyon stratejisi benimsenmişse örneklendiriniz?
  43. İşletmenin pazarlamasını yaptığı ürünün ürün hayat eğrisindeki konumu ithal ülkelerinde farklılık gösteriyor mu?
  44. İşletmede ürün fiyatlandırma kararlarını etkileyen iç ve dış faktörler nelerdir?
  45. İşletmedeki uluslararası pazarlamacılara göre ihracat yapılan ülkelerde Türkiye markasının konumu belli başlı rakiplere göre hangi konumda? Türkiye menşeli ürünlerin karşı ülkedeki algısını nasıl yorumluyorlar?
  46. İşletmenin ihracat pazarlarındaki fiyatlandırma stratejisi nedir? (Standartlaştırılmış, farklılaştırılmış, maliyete dayalı vb.)
  47. İşletme Turquality programından haberdar mı? Faydalanıyor mu? Neden faydalanamıyor?
  48. İşletme hedef ülkede ürünlerin dağıtımını nasıl sağlıyor? Aracılarla çalışıyor mu? Bu aracıları nasıl ve neye göre seçiyor?
  49. İşletmenin küresel anlamda en önemli rakipleri kimlerdir? (Ülke ya da işletme olarak ifade edilebilir.)
  50. İşletmenin kalite-fiyat odaklı düşünüldüğünde marka konumlandırması için rakiplerine göre konumu nasıl tanımlanabilir?
  51. **FİNANS/MUHASEBE BİRİMİ HAKKINDA SORULAR**
  52. İşletmenin mali yapısı (likidite durumu, faaliyet etkinliği (verimlilik) durumu, finansal durum, karlılık durumu) hakkında bilgi veriniz.
  53. İşletmenin yatırım yapabileceği iki farklı proje senaryosu oluşturarak hangi projenin tercih edilmesi gerektiğini belirtiniz.
  54. İşletmenin stok yönetimine yönelik önerileriniz nedir? Daha düşük stoklar ile çalışabilmesi için önerileriniz nedir?
  55. İşletme finansal risklerini (piyasa riski, kredi riski, likidite riski, faaliyet riski) nasıl yönetmektedir?
  56. Döviz kuru riski nasıl yönetilmektedir?
  57. İşletme ihracat ve ithalat işlemlerinde finansmanı nasıl sağlıyor (ihracat kredileri, döviz kredileri, Eximbank kredileri vb.)?
  58. İhracat ve ithalat finansmanına yönelik hangi enstrümanlar işletme için uygundur?
  59. Daha ucuz finansal kaynak sağlanması adına işletmeye önerileriniz ne olur?
  60. İhracat ve ithalat finansmanında ne tür zorluklar çekilmektedir?
  61. Uluslararası ticaretin finansmanından alternatif finansman teknikleri kullanıyor mu (Leasing, Factoring, Forfaiting vb.)?
  62. İşletme son 5 yılda finansal sıkıntıya girdi mi? Girdi ise bu sıkıntı nasıl atlatıldı?
  63. İşletmenin iflas riski var mı? Bu risk nasıl yönetilir?
  64. İşletmenin daha güçlü finansal yapıya sahip olması için ne tür önerileriniz olur?
  65. Banka süreçlerini açıklayınız.
  66. İşletmenin reel ve finansal yatırımlarını karşılaştırarak değerlendiriniz.
  67. İşletmenin kullandığı “Türev Piyasa Ürünleri” hakkında bilgi veriniz.
  68. İşletmenin finansal bir kriz senaryosu mevcut mu? Finansal bir krize yakalandığında ne tür önlemler almayı planlamaktadır?
  69. İşletme borsada yer alıyor mu? Yer alıyorsa Hisse Başı kârlılığını değerlendiriniz. Yer almıyorsa işletmenin borsada yer alması ile ilgili planları mevcut mu? Değerlendiriniz.
  70. **YÖNETİMSEL VE GİRİŞİMSEL SÜREÇLER HAKKINDAKİ SORULAR**
  71. İşletmenin kurucuları kimlerdir? (kısa bir tanıtım: eğitimleri, iş tecrübeleri, çalışma hayatları boyunca hangi departmanlarda çalıştıkları, vb.- bu tür bilgiler tepe yöneticisinin kendisinden temin edilemediğinde diğer çalışanlarla yapılan görüşmelerden temin edilebilir)
  72. İşletmenin yönetim anlayışını değerlendirerek liderin/tepe yöneticisinin liderlik tarzının/liderlik türünün nasıl olduğunu tartışınız. (bu tip bir çıkarımda bulunmak için çalışanlarla görüşüp en az 3 kısa olay aktarımı yapılması beklenmektedir. Bu kısa olaylar örneğin tepe yöneticisinin/liderin çalışanlara nasıl davrandığına yönelik olmalı)
  73. Staj yaptığınız departman yöneticisi toplantıları nasıl organize etmekte ve yönetmektedir? (toplantıdan önce kolay ve zamanında çalışanları bir araya getirebiliyor mu? Toplantı sırasında çalışanların fikirlerine/düşüncelerine önem veriyor mu? Beyin fırtınası yaratıp herkesin görüşüne göre tartışma ortamı yaratıyor mu? yoksa toplantıda sadece kendi görüşlerini mi belirtiyor?
  74. Söz konusu departmanda çalışanlar arasında hangi iletişim kanalları kullanılmaktadır? (mail, telefon, birebir yüz yüze görüşmeler, zoom vb.)
  75. Biçimsel olmayan iletişim yaygın mı, örneklerle açıklayınız. (örneğin: kimseyle iletişim kurmadan tahmine dayanan durumlar söz konusumu? kasıtlı olarak söylentiler oluyormu? ya da dedikodular oluyor mu?)
  76. Staj döneminde kriz durumu olarak nitelendirilecek bir olay yaşadınız mı? Bu durum departmanda kimlerce nasıl yönetildi? (kriz olarak: yönetimde yaşanan ayrılık ya da atama krizi, finansal kriz, bir ürün ya da hizmetle ilgili kurumu zor duruma düşüren bir kriz?, çalışanların haklarıyla ilgili bir kriz ya da etik dışı durumdan kaynaklı bir kriz vb.)
  77. Departman yöneticiniz ile görüşme yaparak sizce bir konuda karar verme sürecini nasıl yürüttüğünü inceleyiniz. (Yöneticiniz karar alırken özel olarak dikkat ettiği bir süreç var mı?)
  78. İşletme fonksiyonları/departmanları açısından sizce en gözde fonksiyon/departman bu işletme için hangisidir? Cevabınızı gerekçeleri ile açıklayınız
  79. Departman yöneticiniz en çok hangi yönetim fonksiyonuna (Planlama, Organize etme, koordinasyon, yöneltme (liderlik-motivasyon), ve kontrol/denetim) vakit ayırmaktadır? Gözlem notlarınızla cevabınızı açıklayınız.
  80. İşletmenin örgüt şeması nasıldır? (işletmede hangi departmanlar var, hangi departmanda kaç kişi çalışıyor, yönetim hiyerarşisinde kaç kademe bulunuyor vb.) Bu şemada uluslararası ticaret hangi kademede bir operasyon olarak yürütülmekte?
  81. İşletme ulus ötesi (yurt dışı) ticari operasyonlarına kaç yılında, hangi pazarda, hangi ürün ile başlanmış?
  82. Yıllar içerisinde ticaret yapılan ülkeler ne şekilde değişiklik göstermiş? (yıllar içinde ticaret yapılan ülkelerin sayısındaki artışı gibi)
  83. Yeni ülke pazarlarına girerken, fırsat ve tehditler nasıl analiz ediliyor, analiz ve karar süreçlerine kimler katılıyor?
  84. İşletmenin planlı bir büyüme stratejisinin olduğundan söz edilebilir mi?
  85. İşletme uluslararası ticaret operasyonlarını yönetecek kadroyu nasıl temin ediyor ve nasıl eğitiyor?
  86. İşletmenin üniversite veya danışmanlık şirketleri ile bir bağlantısı var mı?
  87. İşletme sürdürülebilirlik çalışmalarına yönelik önlemler alıyor mu?
  88. İşletmenin yer aldığı sektörde kendine rakip olarak gördüğü başlıca İşletmeler hangileri?
  89. Rekabet üstünlüğünü sağlamaya yönelik ne tür farklılaşma stratejileri (ürün farklılaştırması? hizmet farklılaştırması? personelde/çalışanlarda farklılaşma? imaj ve marka farklılaşması? vb.) izleniyor?
  90. İşletme maliyet üstünlüğü yakalamak için özel çaba sarf ediyor mu?
  91. İşletmenin ölçeği nedir? (KOBİ vb.) Çalışan sayısı kaçtır? Mümkünse büyüklüğü öğrenmek için yıllık cirosu sorulabilir?
  92. Tepe yönetim nasıl iş başına getiriliyor? İşletme içi yükselme olanakları neler?
  93. İşletme aile işletmesi özelliklerini taşıyor mu?
  94. İşletmenin vizyonu ve misyonu nedir? Bunların çalışanlar tarafından benimsendiğini gözlemlediniz mi?
  95. İşletmenin tüm çalışanları tarafından paylaşılan bir değer sistemi (çalışanların birbirlerine olan davranış tarzları gibi) var mı? Hangi değer seti öne çıkmaktadır?
  96. İşletmenin takip ettiği kalite sistemleri mevcut mudur?
  97. İşletme dış pazarlardaki riskleri nasıl yönetmektedir? Ne tür önlemler aldığını gözlemlediniz?
  98. İşletmenin örgüt yapısını dikey hiyerarşi (piramit gibi mi?) veya yatay örgütlenme (uzmanlıklar mı ön plana çıkmakta?) açısından anlatınız?
  99. İşletmenin yönetim biçimi hakkında bilgi (katılımcı, otokratik, serbest)
  100. İşletmenin çalışanlarına karşı motivasyon yaklaşımları hakkında bilgi veriniz?
  101. İşletmenin çatışma yönetimini (çalışanlar ya da yönetim arasında meydana gelen herhangi bir olayla ilgili çatışmalar nasıl idare edilmektedir) en az bir örnek olayla anlatınız?
  102. **LOJİSTİK OPERASYONU**

**Tedarik Lojistiği (Inbound) Sisteminin İncelenmesi**

**Tedarikçi ilişkileri ve satın alma süreci**

* 1. Şirket üretim sürecinde kaç farklı hammadde ve yarı mamul kullanmaktadır?
  2. Bu hammadde ve yarı mamuller kaç farklı tedarikçiden temin edilmektedir?
  3. Tedarikçiler işletmeye yakın lokasyonlarda mı yoksa uzak bölgelerde mi yer alıyor?
  4. Tedarikçinin yakında veya uzakta olmasının ne gibi avantajları ve dezavantajları vardır?
  5. Tedarikçiler nasıl seçilmektedir? Hangi tedarikçi ile çalışılacağına nasıl karar verilmektedir?
  6. Tedarikçilerin performansı nasıl ölçülmektedir?
  7. Tedarikçiler ile iletişim nasıl sağlanmaktadır? İletişim sürecinde hangi bilişim sistemleri ve teknolojileri kullanılmaktadır (email, telefon, kurumsal kaynak planlama, tedarik zinciri sistemleri vs.)?
  8. Hizmet/hammadde/yarı mamul satın alma süreci nasıl gerçekleşmektedir?
  9. Aynı ürün için tek tedarikçi ile mi yoksa çok sayıda tedarikçi ile mi çalışmak daha avantajlı? Neden?
  10. Satın alma sürecinde ne tür risklerle karşılaşılıyor? Bu risklere karşı nasıl önlem alınıyor?
  11. Tedarik sürecinde hangi taşıma yöntemleri (karayolu, denizyolu, demiryolu, havayolu) kullanılıyor?
  12. Hammadde ve yarı mamul döküm politikası
  13. Ne zaman ve ne kadar sipariş verileceğine nasıl karar veriliyor?
  14. Hammadde ve yarı mamuller için ne kadar güvenlik stoku bulundurulacağına nasıl karar veriliyor?
  15. Güvenlik stoku bulundurmanın avantajları ve dezavantajları nelerdir?
  16. Envanter/stok nasıl yönetiliyor?
  17. Envanterin yönetimi için ne tür teknikler veya yöntemler kullanılıyor?
  18. Envanter yönetiminde/kontrolünde bilişim sistemleri ve teknolojileri kullanılıyor mu?
  19. Hammadde ve yarı mamul stokunu azaltmak için ne tür önlemler alınıyor?

**Dağıtım Lojistiği (Outbound) Sisteminin İncelenmesi**

* 1. Ürettiğiniz ürünleri müşterilerinize ne şekilde ulaştırıyorsunuz? Nasıl bir dağıtım kanalına sahipsiniz?
  2. Online satış alternatifiniz var mı? Online satışın avantajları ve dezavantajları nelerdir?
  3. Dağıtım sürecinde aracıların rolü nedir (toptancı, perakendeci vs.)? Size ne tür faydalar sağlıyorlar?
  4. Dağıtım sürecinde aracıların riskleri nelerdir? Aracılarla ne tür problemler/anlaşmazlıklar yaşıyorsunuz?
  5. Bir sonraki dönemin müşteri talebini nasıl tahmin ediyorsunuz? Talep tahmininde herhangi bir istatistiksel teknik kullanıyor musunuz?
  6. Bitmiş ürünler için ne kadar güvenlik stoku bulundurulacağına nasıl karar veriliyor?
  7. Sevkiyatlarda hangi taşıma türleri (karayolu, denizyolu, demiryolu, havayolu) kullanılıyor? Neden?
  8. İncelediğiniz tedarik zincirindeki itme/çekme sistemini analiz ediniz. İtme/çekme sınırı hangi aşamada ortaya çıkmaktadır?
  9. **MAKRO ve MİKRO İKTİSADİ BİLEŞENLERİN İNCELENMESİ**
  10. İşletmenin türünü (anonim, limited, şahıs veya sermaye şirketi vb.) belirtiniz. İşletmenin sermaye yapısını, ana faaliyet alanını, kapasitesini, hangi sektör içinde yer aldığını ve sektör içindeki yerini belirtiniz.
  11. İşletmenin kuruluş yerini hammadde ve pazara yakınlık, ulaşım olanakları, su, enerji ve personel temini, çevre kirliliği, mevzuat, iklim vb. mikro ve makro çevreyi betimleyen etmenler açısından değerlendiriniz. İşletmenin kurulduğu yer fiziki olarak uygun mu, taşıma giderleri sorun oluyor mu, tedarikçilere ve kaynaklara yakın mı?
  12. İşletmenin ürünlerini tanıtınız. (Ne üretiyor, ne satıyor?) Son üç yıla ait aylık ciro (toplam hasılat) ve ürün satış hacmine ait verileri temin ederek grafikle gösteriniz. Bu grafik ile ciro değişiminin ürün satış hacmi artışından mı yoksa başka bir nedenden mi kaynaklandığını açıklayınız.
  13. Tipik bir işletme için müşteri memnuniyetinin satışlar üzerindeki etkisini açıklayınız. Çalıştığınız işletmede müşteriye sunulan mal/hizmetler için, müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik politikalar var mıdır? Bunların sürekliliği ve güncelliği nasıl sağlanmaktadır? Varsa sizin kendi görüş ve önerilerinizi belirtiniz.
  14. İşletmeye iç ve dış müşterilerden ne tür şikayetler gelmektedir? Bu şikayetler nasıl ele alınmaktadır?
  15. İşletmede üretim planlaması ve talep tahmini yapılıyor mu? Hangi yöntem(ler)in kullanıldığını açıklayınız. Talep izleme stratejisi tutuluyor mu, stokları hangi aşamada?
  16. İşletme maliyetleri nasıl kontrol edilmektedir? Hangi maliyet azaltıcı tedbirler uygulanmaktadır.
  17. İşletmenin orta vadeli büyüme projeksiyonu var mıdır, açıklayınız. İşletme orta vadede kendini nerede görüyor? Ürün çeşitlendirmesine gidiyor mu, pazar genişleme stratejileri var mıdır? Varsa nelerdir?
  18. İşletmede müşterilere yönelik ne tür fiyatlandırma politikası uygulanmaktadır? Farklı müşterilere farklı fiyatlandırma yapılıyor mu ya da fiyatlandırma günün, haftanın belli saatlerinde değişiyor mu? Rekabete ya da talebe yönelik yönelik bir fiyatlandırma mevcut mu?
  19. İşletmede bir yatırımın planlaması yapılıyorsa, bu yatırım konusunda hangi iktisadi etmenlerin dikkate alındığını ve hangi tekniklerinin uygulandığını (geleceğe yönelik faiz/döviz kuru tahmini, satış beklentisi, hurda bedeli vb. varsayımlar ile ilgili) belirtiniz.
  20. Tipik bir dış ticaret firmasının ödeme ve tahsilat süreçleri için karşılaşacağı makroekonomik riskleri listeleyiniz. (Ülkenin mevcut durumu çerçevesinde yaşadığı makroekonomik göstergeler bu durumu etkiliyor mu?) Şirketinizin bu riskleri azaltmaya yönelik bir risk politikası var mıdır?
  21. **İŞ ZİHNİYETİNİN İNCELENMESİ**
  22. Çalışanların yetki ve sorumlulukları kesin olarak belirlenmiş mi? (Görev tanımları, işlem yönergesi, iş süreçleri vs.)
  23. Çalışanlar, kendi sorumluluklarının nerede başlayıp nerede bittiğini kesin olarak biliyorlar mı?
  24. Ürünün ortaya çıkış sürecinde karşılaşılan hatalar düzeltildiğinde; aynı veya benzeri hatalar tekrar ediyor mu, etmiyor mu?
  25. İş yerinin adı ve adresi, ilk kurulduğundan itibaren aynı mı ve aynı yerde mi, yoksa (adı ve/veya adresinde) kaçıncı kez değişiklik yapıldı?
  26. İşyerinin a) Çalışan sayısında b) Çıktıda c) Fiziki alanda nihai hedefi var mı, belirtilen alanlarda optimum nokta belirlenmiş mi?
  27. Çalışanlar, *çalıştıkları müddetçe* kendilerini iş yerinde güvende hissediyorlar m? (İşlerini kaybetme korkusu yaşıyorlar m?)
  28. Üstleriyle ilişkilerinde, işle ilgili karşılaştıkları sorunları rahatlıkla ifade edebiliyorlar mı?
  29. Üstleri, astları ve kendilerine eş gördükleri kişilerle ilişkilerinde daha çok “sen” ve “siz” ifadelerinden hangisini kullanıyorlar?
  30. Yapılan her farklı iş için farklı bir iş tanımı ve o iş için öngörülen bir süre var mı, varsa buna uyuluyor mu?
  31. Belirtilen iş tanımı dışında bir işle karşılaşıldığında onu çözmek için tek başına mı hareket etmeyi yeğlersin, bir ekip kurulmasını mı? Bir ekip kurulduğunda, sorumluluklar yine net ve dengeli bir şekilde belirlendiğine inanıyor musunuz?