



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ANTRENÖR VE SPORCULARIN BEKLENEN VE ALGILANAN HİZMET
DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**

Hazırlayan

ALİ OSMAN BEBEK

Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı

Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KARAMAN- 2021



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ANTRENÖR VE SPORCULARIN BEKLENEN VE ALGILANAN HİZMET
DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**

Hazırlayan

Ali Osman BEBEK

Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı

Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Dr. Öğretim Üyesi Ömer ÖZER

KARAMAN- 2021



ENSTİTÜ TEZ ONAY FORMU

Doküman No	FR-285
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	08.02.2021
Revizyon No	02
Sayfa No	1/1

ANTRENÖR VE SPORCULARIN BEKLENEN VE ALGILANAN HİZMET DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 16.08.2021

Bu tez, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 30.07.2021 tarih ve 28./20 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.



Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

ÖNSÖZ

Globalleşme ve endüstrileşme ile birlikte spor endüstrisi büyümekte ve her geçen gün gelişmektedir. Bireylerin eğitim ve refah seviyelerinin artmasıyla birlikte fiziksel aktiviteye olan ilgi ve katılım artmaktadır. Bireyler serbest zamanlarını kaliteli ve sağlıklı bir şekilde geçirmek için gerek özel sektör gerekse yerel yönetimler tarafından sağlanan spor tesislerine yönelmişlerdir. Sporu hem amaç hemde araç olarak kullanan bireyler yoğun bir şekilde özel veya yerel yönetimlerin sağlamış olduğu spor tesislerinden hizmet almaktadırlar. Spor tesislerine talebin artması ile birlikte rekabet ortaya çıkmıştır. Bundan dolayı pazarda yer alabilmek ve yerini koruyabilmek adına hizmet kalitesini arttırmak, müşteri bağlılığını geliştirmek ve yeniden satın alma niyetini ortaya çıkarmak zorundadırlar. Bu araştırma, yerel yönetimlerden hizmet alan antrenör ve sporcuların beklenen ve algılanan hizmet düzeylerinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

Çalışmamın hazırlanma sürecinde her aşamasın deneyimlerini paylaşan desteğiyle çalışmaya yön veren değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Ömer ÖZER'e, yardımlarını esirgemeyen Doç. Dr. Erhan DEVRİLMEZ'e, deneyimlerinden faydalandığım Doç. Dr. Recep SOSLU'ya, her türlü desteğini esirgemeyen ve her zaman yanımda olan Eşim Ülkü ERGEN BEBEK'e ve çocuklarıma teşekkürlerimi sunarım.

Ali Osman BEBEK

KARAMAN 2021

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Karaman yerel yönetim spor tesislerinde görev yapan antrenörlerin ve sporcuların, Karaman yerel yönetim spor tesislerinin sunduğu hizmetlerin kalitesini değerlendirmesidir. Çalışmaya 32 antrenör ve 478 sporcu toplamda 510 katılımcı yer almaktadır. Katılımcılar cinsiyete göre 267'si erkek ve 243'ü kadın olarak belirlenmiştir. Verilerin toplanmasında Lam, Zang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından Türkçe geçerlik ve güvenirliği yapılan hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek personel alt boyutu 9 madde, program alt boyutu 7 madde, soyunma odaları alt boyutu 5 madde ve tesis alt boyutu 13 madde, toplamda 34 maddeden oluşmaktadır. Maddeler Google Forms platformuna aktarılmış ve katılımcılar ölçeği online olarak cevaplamışlardır. Verilerin analizinde SPSS 24 paket programı kullanılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistik ve karışık ölçümlerde ANOVA testleri uygulanmıştır. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde sunulan hizmet kalitesine yönelik algılanan ve beklenen hizmet puanları arasında anlamlı fark tespit edilmiştir. Bulgulara göre Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde sunulan hizmet kalitesine yönelik algılanan ve beklenen hizmet puanları arasında anlamlı fark tespit edilmiştir. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan antrenörlerin hizmet kalitesini algılamaları açısından cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemiştir. Ayrıca Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde hizmet alan sporcuların hizmet kalitesini algılamalarında cinsiyete göre beklenen ve algılanan hizmet farkları (personel, çalışma programı, soyunma odası ve tesis) soyunma odası alt boyutunda anlamlı farkın olduğu görülmüştür ($p<.05$). Cinsiyet değişkeni ile alt boyutların beklenen ve algılanan değerlerine göre personel beklenen, çalışma programı beklenen ve tesis beklenen alt boyutlarında anlamlı farkın olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda illerde

Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden sorumlu üst yetkililere önemli bir görev düşmektedir.

Anahtar Kelime: Hizmet Kalitesi, Yerel Yönetim.

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the quality of the services provided by the sports facilities of the Karaman local government by the trainers and athletes working in the Karaman local government sports facilities. A total of 510 participants are included in the study, 32 coaches and 478 athletes. According to gender, the participants were determined as 267 men and 243 women. The service quality assessment scale developed by Lam, Zang, and Jensen (2005) and validated and reliable in Turkish by Gürbüz, Koçak, and Lam (2005) was used to collect the data. The scale consists of 4 sub-dimensions. The scale consists of 9 items in the personnel sub-dimension, 7 items in the program sub-dimension, 5 items in the changing rooms sub-dimension, and 13 items in the facility sub-dimension, a total of 34 items. The items were transferred to the Google Forms platform and the participants answered the scale online. SPSS 24 package program was used in the analysis of the data. Descriptive statistics and mixed measures ANOVA tests were used in the analysis of the data. A significant difference was found between the perceived and expected service scores for the service quality provided in Karaman Local Government Sports Facilities. According to the findings, a significant difference was found between the perceived and expected service scores for the service quality provided in Karaman Local Government Sports Facilities. No statistically significant difference was found according to gender in terms of the perception of service quality of the trainers receiving service from Karaman Local Government Sports Facilities. In addition, it has been observed that there is a significant difference in the sub-dimension of expected and perceived service differences (staff, work schedule, locker room and facility) according to gender in the perception of the service quality of the athletes receiving service in Karaman Local Government Sports Facilities ($p<.05$). According to the gender variable and the expected and perceived values of the sub-dimensions, it was determined that there was a significant difference in the sub-dimensions of expected personnel, expected

work schedule and expected facility. In this direction, the top officials responsible for Karaman Local Administration Sports Facilities in the provinces have an important task.

Key Words: Local Government, Service Quality.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER.....	vi
KISALTMALAR LİSTESİ	viii
TABLolar LİSTESİ	ix
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Genel Bilgiler.....	3
1.1.1. Yönetim Kavramı	3
1.1.2. Yönetimin Tarihçesi.....	4
1.1.3. Spor	5
1.1.4. Spor Yönetimi Kavramı	6
1.1.5. Spor Yönetiminin Özellikleri	7
1.1.6. Hizmet Kavramı	8
1.1.7. Hizmet Kavramının Özellikleri.....	9
1.1.8. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	11
1.1.9. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler.....	13
2. YÖNTEM.....	15
2.1. Araştırma Soruları.....	15
2.2. Katılımcılar	15

2.3. Verilerin Toplanma Araçları.....	15
2.4. Verilerin Toplanması	16
2.5. Verilerin Analizi	16
2.6. Araştırma Etik Kurul İzni	16
4. BULGULAR	17
5. TARTIŞMA.....	24
6. SONUÇ.....	29
7. KAYNAKÇA	30

KISALTMALAR LİSTESİ

HKDÖ : Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği

YY : Yerel Yönetim

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Katılımcıların Cinsiyet Dağılım Tablosu	17
Tablo 2. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Katılımcıların Dağılım Tablosu	17
Tablo 3. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Katılımcıların Branş Değişkeni Dağılım Tablosu.....	17
Tablo 4. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Sporcuların Eğitim Durumu Dağılım Tablosu.....	18
Tablo 5. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Antrenörlerin Eğitim Durumu Dağılım Tablosu.....	19
Tablo 6. Katılımcıların Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılama Puanlarına Ait T-Test Tablosu	19
Tablo 7. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde Hizmet Alan Sporcuların Cinsiyet Değişkeni İle Hizmet Kalitesi Alt Boyutları ANOVA Tablosu	20
Tablo 8. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde Hizmet Alan Antrenörlerin Cinsiyet Değişkeni İle Hizmet Kalitesi Alt Boyutları ANOVA Tablosu	21
Tablo 9. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Sporcuların Cinsiyet Değişkenine Göre Beklenen ve Algılanan Farklar ANOVA Tablosu.....	22
Tablo 10. Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Antrenörlerin Cinsiyet Değişkenine Göre Beklenen ve Algılanan Farklar ANOVA Tablosu.....	23

1. GİRİŞ

21. yüzyılda örgütler küreselleşmenin etkisiyle müşterilerin beklentilerini karşılamak ve rekabet etmek için endüstri çeşitliliğini ve hizmet kalitesini arttırılması önemlidir. (Ceyhun, 2006). Kamu kurum/kuruluşları bu küreselleşme sürecinde önemli bir yere gelmiştir. Bu yüzyılda yönetsel ve örgütsel anlamda değişimler olmuştur. Bu değişimle birlikte yerel yönetimler ve kamu kurum/kuruluşları görev tanımlarını yeniden gözden geçirmek zorunda bırakmıştır.

Satışa sunulan veya malların satışıyla birlikte sağlanan hareketler, faydalar veya doyunluk hizmet olarak tanımlanmıştır (Amerikan Pazarlama Birliği). Spor ve fiziksel etkinlik hizmetleri, hizmet sektörü içerisinde yer bulmuş bir hizmet türüdür (Yıldız, 2010). Hizmet kavramını diğer kavramlardan ve sektörlerden ayıran özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler soyutluk, değişkenlik, ayrılmazlık ve dayanıksızlıktır. Soyutluk özelliğini spor ve fiziksel aktivite ve spor etkinlikleri açısından bakıldığında, bu hizmetleri almadan önce görülememesi, dokunulamaması veya deneyimlenememesi bu özelliği açıklamaktadır. Spor ve fiziksel etkinlik açısından ayrılmazlık özelliği üretim ve tüketim eylemlerinin birlikte, eş zamanlı olarak yapılması olarak açıklanır. Değişkenlik, spor ve fiziksel etkinlik hizmetlerinin hepsinin farklı olması ve birbirine benzememesi, her seferinde farklı sonuçların meydana gelmesi değişkenlik özelliğini açıklamıştır. Son olarak dayanıksızlık özelliği ise spor ve fiziksel aktivite hizmetlerinin daha sonra kullanılamayacak olması ve depolamanın mümkün olmaması şeklinde açıklanmıştır (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1985).

Tüketicinin işletme tarafından üretilen ürün veya sunulan hizmet hakkındaki düşünce ve yargı kalite olarak tanımlanmıştır (Deming, 1998). Kalite kavramı herkes tarafından bilindiği düşünülen, toplumda sürekli duyulan ve kullanılan bir kavramdır. Ancak bu kavramın önemini günümüzde çok az kişi ve kurum gerçek anlamda kullanmaktadır. Kalite

kavramının güncel bir öneme sahip, çok konuşulması ve kullanılmasına rağmen iş dünyasında net bir tanımın olmaması bu kavramda karmaşıklık yaratmaya devam etmektedir (Gümüšoğlu, Pınar, Akan ve Akbaba, 2006).

Kalite çevremizde yer alan tüketim mallarına verilen mükemmeliyet derecesi olarak kullanılmaktadır ve genellikle lüks kavramı ile çağırışım yapan şekilde kullanılır. Lüks kavramı ile bir ürün veya hizmete kaliteli veya kalitesiz yargılarında bulunmak kalite kavramı ile örtüşmemektedir. Kalite kavramı aslında bir ölçüttür ve ürünün/hizmetin tüketicinin beklentilerine ne derecede cevap verdiği ile orantılıdır. Kalite, tüketicilerin ürün veya hizmet hakkında ortaya koydukları yargıdır ve üründen/hizmetten beklentilerinin ölçüsüdür (Girgin, 2013).

Tüketicilerin beklentilerini karşılamak için üstün veya mükemmel hizmetin sağlanması hizmet kalitesi olarak tanımlanmıştır. Hizmet kalitesini belirlemede önemli noktanın tüketicinin beklentileri olduğu görülmüştür. Bir işletmede hizmet kalitesini değerlendirmek için kişilere sunulan hizmetin kalitesini ölçmek en uygun yaklaşımdır. Kişilerin hizmet kalitesine karşı önceden hissettikleri sezgiler algılanan hizmet kalitesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Kalite unsurları, sunulan hizmete tüketicilerin/müşterilerin nasıl algıladığı, hangi kriterler ele alınarak değerlendirildiği, kalite öğelerinden hangilerinin tüketici/müşteri tarafından fark edildiği, önemsendiği belirlenmesi gereken noktalardır (Ergin vd., 2011). Sporda hizmet kalitesi kişilerin spora yönelik ihtiyaçlarının karşılanması, mutlu olmak ve sağlıklı yaşam gibi katkıların bulunduğu sportif etkinlikleri kapsamaktadır (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Devlet, her vatandaşın ruh ve beden sağlığını korumak amacıyla sportif hizmetler ve aktiviteler planlamak, yurt geneline yaygınlaştırma görevi GSB verilmiştir. Bu görev ile birlikte ülkemizde sporun yaygınlaştırılması ve gelişmesinde GSB'nin üstüne düşen görev ve sorumluluklar gün geçtikçe artmaktadır. (Zengin ve Öztaş, 2008). GSİM spor konusunda

tesisten yararlanan kişilerin memnuniyetini karşılamak için spor tesislerinde hizmet kalitesini arttırmak için gerekli ve yeterli çabayı göstermelidir (Yüzgenç, 2010).

Çalışmanın amacı, Karaman Yerel Yönetim Spor Tesisleri bünyesinde görev yapan antrenörler ve sporcuların, Karaman Yerel Yönetim Spor Tesisleri yönetiminin sunduğu hizmetlerin kalitesinin incelenmesi.

1.1. Genel Bilgiler

1.1.1. Yönetim Kavramı

Önceden belirlenmiş amaçlar doğrultusunda bir araya gelen insan topluluğunu örgütleyip, eşgüdümlü olarak eyleme geçilme süreci yönetim olarak tanımlanmaktadır (Doğu, Kesim ve Sivrikaya, 2002).

Bilim dalları kendine özgü bilgi, kurallar ve işleyişe göre düzenlenmiştir. Yönetim biliminin de diğer bilim dallarında olduğu gibi kendine göre kuralları, işleyişi ve kendine özgü bilgilerden oluşmuş sosyal bilimlerin içerisinde kendine yer bulmuş bir bilim dalıdır (Yetim ve Günay, 1992).

Yönetimin belirlenen amaçlara ortak çaba ve işbirliği içerisinde gerçekleştirilmesi her yerde ve her zamanda görülmüştür. Eski dönemlerde de yönetim en yaygın insan faaliyetlerini oluşturmaktadır. Bu zamana kadar gelen uygarlıklarda, kültür seviyesi veya uygarlık fark etmeksizin her toplumda insanlar bir araya gelmiş ve ortak amaç doğrultusunda çalışmışlardır. Geçmişte yapılan ve günümüze kadar ayakta durabilen yapıtların varlığı (Çin Seddi vb.) o dönemde etkili bir yönetim anlayışının varlığından bahsedebiliriz (Ekenci ve İmamoğlu, 2002).

Günümüze gelindiğinde ise iş ve örgütlenme sürecinde zorlukların ve bu zorlukların aşılmasında çabaların varlığından bahsedilebilir. Aynı amaç doğrultusunda bir araya gelen insanlarda; örgütlenme, planlama, değerlendirme, koordinasyon ve denetleme gibi sorunlar bulunmaktadır (Ekenci ve İmamoğlu, 2002).

1.1.2. Yönetimin Tarihçesi

Hayatın her alanında varlık gösteren ve bireylerin gelişimine katkı sağlayan yönetim bir olgudur (Meyer ve Xin, 2018). Yönetimin tarihsel süreci dört başlıkta incelenmektedir. Klasik yönetim yaklaşımı, Endüstri öncesi yönetim yaklaşımı, modern yönetim yaklaşımı ve davranışsal yönetim yaklaşımı başlıkları altında toplanmaktadır (Park ve ark., 2018). Öncelikle endüstri öncesi yönetim yaklaşımını ele aldığımızda, milattan önceki tarihlerde başlayıp, milattan sonra 1800 yılların sonlarına kadar devam eden bir dönemden bahsedilmektedir (Piercy, 2012). Bu dönemde burjuvazi ve proleterya sınıfın diyalektik ilişkisi ön plana çıkmaktadır. Soylu kesim, proleterya'yı yönetmek ve çalıştırmaktadır. Bu dönemde ücretli işçiler ortaya çıkmış, emeğin paraya dönüşmesi dönemi başlamıştır (Chen, 2009).

Sonraki yıllarda klasik yönetim yaklaşımı ortaya çıkmıştır. 1800 yılların sonunda buhar makinesinin icadıyla modern toplumların gelişimine öncülük etmiştir. Sanayi devrimi ile birlikte insanlar kırsaldan kentlere göç etmiş sonucunda makineleşmeye başlanmıştır (Cummings ve Bridgman, 2011). Tüm bu olayların sonucunda büyük bir pazar ortaya çıkmıştır. Fabrikada birçok insanın çalışması ile yönetim kavramı önemli hale gelmiştir. Dolayısı ile yönetim kavramının iyi anlaşılmanamaması ve uyumlu bir şekilde çalıştırılmaması sonucunda ciddi problemlere sebebiyet vermiştir. Yönetim sorunları ilk ortaya çıkış dönemimde ortaya çıkmıştır (Kitana, 2016)

İnsan unsurunun geri plana atılması sonucu davranışsal yönetim yaklaşımı ortaya çıkmış ve insan olgusunun yönetimin merkezinde olması gerektiğini savunmuştur. Bu yaklaşımın gelişimi 1920'li yıllara dayanmaktadır. Davranışsal yönetim yaklaşımının odağında bir işletmede çalışan insanların sahip oldukları motivasyonu, davranışları, özellikleri ve davranışları gibi birey üzerine bir anlayışı temsil etmektedir (McDowell, 2015). Klasik ve davranışsal yönetim anlayışlarının istenen sonuçları vermemesi

sonucunda, bu sorunların giderilmesi ve uyum içinde çalışması için ortaya çıkan bir yaklaşımı modern yönetim yaklaşımı yansıtmaktadır. Modern yönetim yaklaşımı günümüzde sıklıkla kullanılan bir yönetim anlayışıdır. Yönetim insan organizması gibi çalışması gerektiğini, her bir uzuvun belirli bir görevi - işlevi olduğunu ve birbiriyle uyum ve ahenk içinde hareket etmesi gerektiğini savunmaktadır (Bird ve Mendenhall, 2016)

1.1.3. Spor

Eski çağlardan bu yana bireylerin kendini koruma ve avlanma dürtüleri ile başlayarak günümüze kadar birçok gelişim kaydederek gelmiş spor (Woratschek ve ark., 2014), bireylerin tek başına ya da birden fazla kişi ile yapabildiği bilgi ve bilimsellik kavramlarına göre kuralları belirlenmiş insan metabolizmasını olumlu yönde geliştiren fiziksel ve zihinsel etkinlikler süreci olduğu bilinmektedir (Şahin ve Usta, 2016). Günümüz dünyasında bilimin hızla ilerleyip geliştirmesi insan gücüne gerek olan birçok işte makine yardımıyla ihtiyacın azaldığını bize göstermiştir. Teknoloji ile insanın hareket etme sürecinin azaldığı ve hareketsizlikte meydana gelen artışla bu sürecin devam ettiği anlaşılmıştır. Hareketsizlikle birlikte insanın bedensel ve zihinsel olarak olumsuzluklara yakalanma riskinin arttığı anlaşılmaktadır. Tüm risk durumları günümüzde sporun erken yaşlardan başlayarak insan hayatının sonuna kadar devam etmesi gerektiğini bize yapılan araştırmacılarca göstermiştir (Aydoğan ve diğerleri, 2015). Bu yüzden gelişmiş ülkeler vatandaşlarının sağlıklarını korumak amacı ile erken yaşlardan itibaren eğitim müfredatlarına beden eğitimi ve spor dersini ve egzersiz uygulama aktiviteleri planlayıp eğitim ortamına koydukları anlaşılmıştır. Alınan bu önlemler sayesinde teknolojinin bireyleri olumsuz yönde etkileme alanını azalmayı hedefleyerek hareket etme durumunu arttırdığı anlaşılmaktadır. Birey daha çok hareket ederek hem daha iyi bedensel yapıda olacağı ve bireyler arası etkileşim sayesinde de daha sosyal bir yapıda olacağı bilinmektedir (Şahin ve Usta 2016; Aydoğan ve diğerleri, 2015).

1.1.4. Spor Yönetimi Kavramı

Belirlenen hedefler doğrultusunda yönetim fonksiyonlarını, işletmenin bütün altyapısını ve çalışan personelleri etkili ve verimli şekilde kullanarak, Örgüt içi ve dışı söylem bütünlüğünün sağlayarak vizyon ve misyon ışığında koordineli bir şekilde işlevlerin gerçekleştirilmesi spor yönetimi olarak tanımlamıştır (Sunay, 2016).

Spor yönetimi tarihine bakıldığında geçmiş dönemlerden günümüze kadar gelişimi olan ve gelişmekte olan bir kavramdır. Sporun temel taşı olma özelliğini taşıyan spor yönetimi üzerinde birçok çalışma yapılmaktadır. Spor endüstrisi ise tüm dünyada revaçta olan bir Pazar ve gün geçtikçe rekabetin arttığı bir endüstri haline gelmiştir (Adair, 2017). Günümüzde kendini geliştirmiş ve deneyimli spor yöneticileri sporun gelişmesinde önemli role sahiptir. Sporun yaygınlaştırılması, toplum sporuna dönüşmesi, kültürel etkileşimin yapılması ve spor yolu ile ülkelerin kalkınması spor yöneticilerinin üstlendiği rollerdir (Masteralexis ve ark., 2005).

Spor yönetiminin temelini; yönetimin temel ögeleri, sevk ve idaresi ve yönetimin fonksiyonları oluşturmaktadır (Ratten, 2016). Spor pazarlamasının ve teknolojisinin hızlı bir şekilde gelişmesi, spor yönetiminin gelişmesini de etkilemiştir. Sporda sponsorluk anlaşmalarının yapılması ve yatırımların gerçekleştirilmesi sporun tanınırlığını arttırmıştır (Woratschek ve ark., 2014). Mull ve arkadaşları (1997) spor organizasyonları ve müsabakalar gibi sportif tüm faaliyetler yönetim fonksiyonları ile örgütsel kaynakların sistemli olarak işleme süreci olduğunu belirtmiştir.

Spor bilimlerinin önemli bir alanı olan spor yönetimi uluslararası çalışmaları yapılan bir konu haline gelmiş büyük bir pazara sahiptir. Spor yönetiminin tüm parçaları insan vücudu gibi bir olmalıdır (Eakins, 2018). Tüm birimlerin birbirleri ile iletişimin kuvvetli olmalı ve kontrol mekanizmasının aktif olmalıdır. Tecrübeli bir kriz yönetim ekibinin

oluşturulması ve alternatif olarak çözüm planları hazırlanmalıdır (Shulman ve Bullock, 2019).

Spor organizasyonları, spor yönetiminin sıklıkla kullandığı alanlardan birisidir (Wilson ve ark, 2010). Spor yönetiminin amaca ulaşması için alanında yetkin ve tecrübeli yöneticilere görev verilmeli, stratejik planlanması uzun vadeli olmalı ve oluşması muhtemelen hataları en aza indirmek için SWOT analizinin yapılması sağlanmalıdır (Coombs, 2014).

Spor yöneticinin rolü spor organizasyonlar oldukça önemlidir. Başarılı organizasyonlara imza atmak için spor yönetimi alanında uzman, kendini geliştirilmiş bir ekip oluşturulmalıdır (Woratschek ve ark., 2014). Kaliteli ve tecrübeli personeller ile kurulan ekiplerin yönetim işleri daha kaliteli ve sağlıklı yürümesi sağlanacaktır. Williams (2004) yaptığı çalışmada spor organizasyonlarının başarısında doğru yönetim ve doğru spor politika anlayışının benimsenmesinin gerektiğini belirtmiştir.

Tarihsel olarak Spor yönetimin kavramı incelediğimizde, geçmişten günümüze kadar hızlı bir şekilde gelişimi olan ve devam eden, üzerinde birçok çalışma yapılan ve sporun mihenk taşıını oluşturan bir kavram olma özelliğı taşımaktadır. Spor endüstrisi tüm dünyada önemli bir pazar payına sahip ve rekabetin günden güne arttığı bir endüstridir (Adair, 2017). Özellikle günümüzde bu alanda yeterli donanım ve saha tecrübesine sahip spor yöneticileri sporun gelişmesi için önemli bir aracı rol üstlenmişlerdir. Bu rol, sporun ülkemizde yaygınlaştırılması, kitle sporuna dönüşmesi, kültürler arası tanıtımın yapılması, ülkelerin spor aracılığıyla kalkınması gibi birçok sorunsalı çözmeye adına rol oynamaktadır (Masteralexis ve ark., 2005).

1.1.5. Spor Yönetiminin Özellikleri

Spor yönetimi geçmişten bu güne kadar gelişme kaydederek gelmiş bir olgudur. Gelişmesinin en büyük sebeplerinden birisi dünya ekonomisinde spor endüstrisinin büyük

bir pazar haline gelmesi gösterilebilir (Mackintosh ve ark., 2018). Spor yönetimi, yaygınlaştırma ve sağlının korunması gibi birçok amaç çatısı altında çalışmaktadır. Krotee ve Bucher, (2007) spor yönetiminin özelliklerini şu şekilde belirlemiştir;

- Spor yönetiminin temelinde ve merkezinde insan yer alır. Etkinlikler ve organizasyonlar tümüyle insanların ilgilenmesini sağlamak, insanlarda dikkat çekici hale getirilmesi ve insanların talep etmesi ile ortaya çıkar. İnsanların katıldıkları organizasyon ve etkinliklerde haz ve keyif almaları beklenmektedir.
- Spor yönetiminde yer alan yöneticiler spor alanında eğitimini almış, kendini geliştirmiş ve bilgi birikimine sahip olan kişiler tarafından gerçekleştirilmelidir.
- Spor yönetiminin amaçları ve planları kısa vadeli olamamalıdır. Sporun yaygınlaştırılması ve kabul görmesi için sabırlı olarak uzun vadeli planlar yapılmalıdır.
- Spor yönetiminde kurumsallaşma oldukça önemlidir. Spor endüstrisi büyük bir paya sahiptir. Sporun daha kaliteli hale gelmesi için kurumsallaşmak önem arz etmektedir.
- İnsanlar bedensel, ruhsal ve fiziksel anlamda spor sayesinde geliştirirler. Toplum içinde fayda sağlayan, sağlıklı ve davranışsal olarak pozitif insanların yetiştirilmesine neden olur.
- Sporun yaygınlaştırma çalışmalarının yapılmasında ve stratejik planların hazırlanması spor yönetiminin amaç ve hedeflerine ulaşmasında kilit bir noktada yer alır.
- Spor pazarlaması, sponsorluk faaliyetleri, reklam ve halkla ilişkiler faaliyetleri spor endüstrisi içerisinde yer alır.

1.1.6. Hizmet Kavramı

1700'lü yıllarda hizmet kavramı araştırılmaya ve incelenmeye başlanmıştır. Hizmet kavramının kökleri pazarlama alanına dayanmaktadır. Hizmet kavramı birçok alanda

etkililiğini göstermiş ve kullanılmıştır. İşletmeler, hizmet kalitesinin önemszenmesine dikkat çekmiştir (Kwortnik ve Thompson, 2009). Hizmet kalitesinin arttırılmasına yönelik iyileştirme ve geliştirme çalışmaları yapılmıştır. Hizmet kavramı ile ilgili birçok tanım alan yazında yer almaktadır (Sousa ve ark., 2016).

Eroğlu (2004), hizmet kişilerin ve toplumun isteklerini, gereksinimlerini ve arzularının karşılanması için soyut olarak kişiye yarar ve fayda sağlayan kavram olarak tanımlamıştır. Başka bir tanımda ise iki kişinin etkileşimi ile ortaya çıkan, satın alınamayan, anında tüketiminin gerçekleştirildiği ve yararın hemen ortaya çıkması olarak tanımlanmıştır (Kotler ve Armstrong, 2003; Lovelock, 2004).

Günümüzde işletmelerin en fazla önem verdiği ve dikkat ettiği kavram hizmet kavramıdır. İşletmelerin kalıcı olabilmeleri için hizmet kavramına önem vermeleri gerekmektedir (Cameran ve ark., 2010). Müşterileri mutlu etmek ve dikkatlerini çekmek için farklı sektörlerde hizmet politikaları uygulanmaktadır (Lee ve ark., 2011). Müşteriler, bir işletmenin hizmetini beğendiğinde o işletmeyi tekrar tercih eder ve o işletmeyi başkalarını tavsiye eder. Böylelikle işletme için olumlu bir geribildirim olur. Aksi durumu söz konusu olduğunda ise müşteriler o işletmeyi tercih etmez ve etrafındaki kişilere tavsiye etme eyleminde bulunmazlar (Prentice ve ark., 2018). Hizmet kavramı turizm ve spor sektöründe ön plana çıkmaktadır. Hizmet standartları ve müşteri ilişkileri iyi yönetilen işletmeler, sektörde kalıcı hale gelir (Shukla, 2010).

1.1.7. Hizmet Kavramının Özellikleri

Hizmetin özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır; dokunulmaz olması, değişkenlik göstermesi ayrılmazlık ve dayanıksız olmasıdır.

Dokunulmaz Olması

Hizmet kavramını diğer kavramlardan ayıran özelliklerin başında dokunulmaz olması gösterilir. Dokunulmaz olması özelliği, bir ürün satın alındığı zaman somut olarak

elimize almamız ve hissedebilmemizdir. Fakat hizmette soyut bir kavram söz konusudur. Hizmet bu nedenden dolayı hizmeti sağlayan kişi için oldukça zordur ve müşterinin olumlu, olumsuz tepkileri ile karşı karşıya kalmaktadır (Tsitskari ve ark., 2017).

Hizmet sunan kişi müşteri ile sürekli etkileşim halinde olduğu için oluşabilecek olumsuzluklarda pratik çözümler üretebilmelidir. Hizmetin soyut bir kavram olması müşterilerin vereceği tepkileri kestirmek mümkün olmamaktadır. Eşit sunulan hizmeti bir müşteri beğenirken, başka bir müşterinin beğenmemesi söz konusudur ve değerlendirilmesi güçleşir (Hossain ve ark., 2015). Müşteriler, sağlık ve zindelik işletmelerini tercih ederken birçok soyut kavrama dikkat etmektedir. İşletmenin logosu, aydınlatma sistemine, ekipmanların güncel olmasına, temizliğe gibi örnekler verilebilir. İşletme sahipleri bu hususlara dikkat ederek müşteriler için daha ilgi çekici bir alan tasarlamalıdır (Oh ve ark., 2011).

Ayrılmazlık

Cater ve Zabkar (2009) hizmetin soyut ve saklanamaması nedeniyle anında üretilen ve tüketilen ir kavramdır. Bir sağlık ve spor merkezinde sunulan hizmeti bir başkya yere götüremeyiz. Hizmet anında tüketilmesi gerekmektedir (Ko ve Postere, 2005). İşletmelerin varlıklarını devam ettirme ve kalıcı olmaları için hizmet kavramı önemli bir etkindir.

Değişkenlik

Değişkenlik özelliği ise hizmeti sunan kişi ile ilgili olarak farklı zaman ve yerlerde değişkenlikler göstermektedir. Spor merkezinde aynı hizmeti sunan iki farklı kişi farklı tarzlarda hizmet verir. Bu durum hizmetin değişkenlik özelliğini ortaya koymaktadır (Durmuş, 2018). Hizmet bu durumdan dolayı kişiden kişiye, mekana ve zamana göre değişmektedir. Hizmeti sunan kişinin, hizmeti alan kişi ile kaliteli ve etkili iletişimi hizmetin kalitesini olumlu olarak arttıracaktır (Hume ve Sullivan, 2010). Hizmetin etkili ve kaliteli olarak sunulması, müşterinin beklentilerini karşılaması çok önemlidir. Hizmet sunan

işletmeler müşterilerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını doğru bir şekilde analiz ederek kısa sũrede özũlmesi gerekmektedir (Francis ve ark., 2003).

Dayanıksızlık

Diğer zellikleri içinde hizmetin en belirgin özelliği dayanıksızlıktır. Sunulan hizmet saklama ve depolama şansı yoktur. Satılan alınan bir ũrũn saklanıp depolanırken, sunulan hizmet anında tũkutilir ve uzun sũre bekletilmez (Hur ve ark., 2010). İşletmeler kaliteli bir hizmet sunmalı ve merkezine müşteriyi koymasını gerekmektedir. Sonuç olarak hizmet dayanıksızdır ve anında tũkenir. İşletmeler kaliteli hizmet anlayışını benimsemeleri uzun vadede önemlidir (Lee ve ark., 2011).

1.1.8. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesi kavramını gũn geçtikçe popũlerliėi artan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmet kalitesi uluslararası alan yazında birçok çalışmaya konu olmuştur. Müşterilerin, işletmelere bağlılığını ve tekrardan hizmet satın alma niyetlerini arttırmak için oldukça önemlidir (Obeidat ve ark., 2012). Lovelock (2000) hizmet kavramını “*zel zamanlarda ve yerlerde müşteriler için değer yaratan yarar sağlayan aktiviteler*” olarak tanımlamıştır. Kalite ise işletmelerin yaptıkları hataları dũzelterek hizmet verilmesi olarak tanımlanmaktadır Tjiptono ve Chandara, 2005). İşletmeler kalite standartlarını takip etmeli ve bunları işletmelerinde uygulamaları gerekmektedir. (Frick ve Simmons, 2008).

Çalışmamızın temel konusu olan hizmet kalitesi Parasuraman ve arkadaşları (1985) müşterilerin sunulan hizmetten beklentileri ve algıları arasında oluşan farkların yönũnũ belirtmektedir. Müşterilerin hizmette olmasını bekledikleri istek, arzuları ve memnuniyetleri beklenen hizmet kalitesidir (imen ve Gũrbũz, 2007). Beklenen hizmet kalitesi müşterilerin geçmiş deneyimleri ve tecrũbelerinden etkilenir. Müşterilerin hizmeti aldıktan sonra işletme hakkında ki dũřũnceleri ise algılanan hizmet olarak tanımlanmıştır. Parasuraman, Zeithaml

ve Berry, (1988) hizmetin başarısı, mükemmelliği gibi yargılarda bulunması olarak ifade etmiştir.

İşletmeler için algılanan hizmet ve beklenen hizmet belirleyici rol oynar. Bir işletmede beklenen hizmet, algılanan hizmetten daha üstün olursa müşteriler işletmeden tekrar hizmet satın alma eyleminde bulunmazlar. Bu durumun tam tersi olarak algılanan hizmet, beklenen hizmetten daha üst seviyede olursa müşterileri o işletmeyi tekrar tercih ederler. Bu durum hizmet kalitesinin başarılı olduğunu ortaya koyar. (Kotler, 2002; Kim ve Damhorst, 2010).

Srivastava ve Sharma (2013) hizmet kalitesinin boyutlarını şu şekilde belirlemişlerdir. Elle tutulanlar, güvenilirlik, tepkisellik, yeterlilik, nezaket, iletişim ve erişimdir. Hizmet kalitesi açısından uygulanan politikalar ve stratejik iletişim ağı oldukça önemlidir. Spor, turizm ve sağlık alanlarında sunulan hizmetin kalitesi önemlidir (Hossain ve ark., 2015).

İşletmelerde müşterilerin ilk dikkat ettiği unsur hizmettir. Hizmetin kaliteli ve yeterli olması müşterilerin işletmeyi tekrar tercih etmesi ve bağlılığını artırır (Çimen ve Gürbüz, 2007). Hizmet kalitesinin düşük olması müşterilerin işletmeyi tekrar tercih etme olasılıkları düşük olacaktır. İşletmelerin hizmet kalitesine önem vererek müşterilerin beklentilerini karşılamalı ve eksikleri düzeltmeleri gerekmektedir. Böylelikle müşterilerinde güven duygusunu korumalıdır (Ou ve ark., 2011; Jasinskas ve ark., 2013).

Alan yazında ki çalışmalara bakıldığında hizmet kalitesi ve müşteri bağlılığı arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. İşletmeler, hizmet kalitesini arttırdığı ve yüksek seviyede tuttuğunda müşteri bağlılığı da aynı oranda artmaktadır. İşletmelerin pazarda kalabilmeleri ve müşteri bağlılığını arttırmak için gelişime açık olmalı, teknolojik gelişmeleri takip etmeli ve bunları işletmelerinde uygulamaları gerekmektedir (Tsitskari ve ark., 2017).

1.1.9. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Günümüzde müşteriler sunulan hizmete ve kalitesine önem vermektedir. İşletmeler politikalarını belirlerken hizmet ve kalite kavramlarına önem vermeleri gerekmektedir. İşletmeler kalite standartlarını ve hizmet politikalarını dikkatli ve özenli bir şekilde geliştirmelidir (Candido, 2005). İşletmeler pazarda tutunabilme ve Pazar payını arttırmada stratejik politikalar belirlemede ve hayata geçirmeye günümüzde dikkat etmeye başlamışlardır (Srivastava ve Sharma, 2013). Hizmet sabırlı bir şekilde gerçekleştirilmelidir, kalite ise uzman ekip ile birlikte somut olarak ortaya koyulmalıdır.

Güvenirlilik hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin başında yer alır. İşletmeler müşteriler güvenilir izlenimi oluşturmalıdır (Nieves ve Segerra-Cipres, 2015). Hizmetler belirlenen zamanlarda sunulmalı ve istikrarlı olmalıdır. İşletmeler güvenilir politikalar izlemediği takdirde pazarda tutunma ve güvenirlilikleri zarar görmesi muhtemeldir. Müşterilerin gözünde güvenilir işletme olunması zaman alacak olan bir olgudur. İşletmelerin müşterilerin gözünde güvenilir olmaları oldukça önemlidir (Lin ve Wang, 2006).

Hizmet kalitesini etkileyen diğer bir faktör ise iletişimdir. Yönetim alanında profesyonel olarak kullanılan iletişim kabul görmüş önemli bir olgudur. İşletmeler müşterilere şeffaf ve açık bir politika benimsemeleri gerekmektedir (Kolyperas, 2014). Müşteriler ile iletişimde doğru bir üslup seçilmeli ve yapıcı olmalıdır (Shulman ve Bullock, 2019).

İşletmeler müşterilere saygı göstermeli ve nezaketli olmalıdır. İşletmeler müşterilere yardım etme konusunda dikkatli ve özenli olduğunu göstermelidir (Hume ve Sullivan, 2010). İşletmelerdeki yöneticiler öncelikli olarak çalışanlara saygılı davranmalı, çalışanlarda müşterilere saygı göstermelidir. Saygı bir işletmenin imajını destekleyen olgudur. İşletmeler saygı politikasına önem vermesi ve dikkat etmesi gerekmektedir (Shukla, 2010).

Ulaşabilirlik işletmelerin hizmet kalitesini etkileyen faktörlerden biridir. Hizmetten faydalanan müşteriler, istek ve şikayetleri kolaylıkla iletebilmelidir (Kim ve Damhorst, 2010). İşletmeler müşterilerin istek ve taleplerine her zaman öncelik vermelidir. Müşterilerin fikirleri dikkate alınmalı ve gerekli personeller görevlendirilmelidir (Larson ve Steinman, 2009).

Sonuç olarak hizmet kalitesini etkileyen bu unsurlara işletmeler ve yöneticiler dikkat etmelidir. Böylelikle işletmeler kalite standartlarını arttırmış ve müşterilerin bağlılığı artmış olur. İşletmelerin imajı ve uzun süreli pazarda faaliyet göstermeleri açısından oldukça önemlidir.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırma Soruları

Araştırma Sorusu - 1

Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde hizmet alan sporcuların algılanan hizmet düzeyleri beklenen hizmet düzeylerinden yüksek midir?

Araştırma Sorusu - 2

Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde hizmet alan antrenörlerin hizmet kalitesini algılamalarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık var mıdır?

Araştırma Sorusu - 3

Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde hizmet alan sporcuların hizmet kalitesini algılamalarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık var mıdır?

2.2. Katılımcılar

Çalışmamızda 32 antrenör (% 6.3) ve 478 sporcu (% 93.7) toplamda 510 katılımcı yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyeti 267'si erkek (% 52.4) ve 243'ü kadın (% 47.6) olarak belirlenmiştir.

2.3. Verilerin Toplanma Araçları

Araştırmamızda iki farklı bölümden oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. İlk bölümde katılımcıların kişisel bilgilerini kapsayan sorular yer almıştır. İkinci bölümde ise ayrıntıları verilen Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (HKDÖ) kullanılmıştır.

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (HKDÖ)

Lam, Zang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından Türkçe geçerlik, güvenirliği yapılan hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği kullanılmıştır. Sağlık ve zindelik kulüplerinden hizmet alan katılımcıların hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlayan bir ölçektir. Ölçek 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutların madde sayıları ve güvenirlik kat sayıları, personel 9 madde (.84), program 7 madde (.82), soyunma

odaları 5 madde (.74) ve tesis 13 madde (.84) olarak bulunmuştur. Ölçek 7’li likert tipinde Az önemli (1) ve çok önemli (7) şeklinde hazırlanmıştır.

2.4. Verilerin Toplanması

HKDÖ maddeleri öncelikli olarak Google Forms platformuna aktarılmıştır. Ölçek daha sonra antrenörler ile paylaşılmış ve öğrencilere antrenörler aracılığı ile ulaştırılmıştır. Katılımcılar ölçeği online olarak cevaplamışlardır.

2.5. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde spss 24 paket programı kullanılmıştır. Veriler tanımlayıcı istatistik ve karışık ölçümlerde ANOVA testleri uygulanmıştır.

2.6. Araştırma Etik Kurul İzni

Çalışmaya başlamadan önce Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulundan çalışma için onay alınmıştır. (Etik Kurul Karar No: 01-2021/02).

4. BULGULAR

Tablo 1. *Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Katılımcıların Cinsiyet Dağılım Tablosu*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Erkek	267	52.4
Kadın	243	47.6
Toplam	510	100.0

Tablo 1 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan katılımcıların 267'si (%52.4) erkek, 243'ü (%47.6) kadınlardan oluşmaktadır.

Tablo 2. *Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Katılımcıların Dağılım Tablosu*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Sporcu	478	93.7
Antrenör	32	6.3
Toplam	510	100.0

Tablo 2 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan katılımcıların 478'i (%93.7) sporcu, 32'si (%6.3) antrenörlerden oluşmaktadır.

Tablo 3. *Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Katılımcıların Branş Değişkeni Dağılım Tablosu*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Taekwondo	132	25.9
Badminton	36	7.1
Yüzme	29	5.7
Atletizm	10	2.0
Basketbol	12	2.4
Cimnastik	1	.2

Voleybol	48	9.4
Hentbol	41	8.0
Halter	8	1.6
Tenis	17	3.3
Wus-hu	22	4.3
Masa Tenisi	14	2.7
Karate	32	6.3
Bilardo	25	4.9
Su Topu	8	1.6
Güreş	32	6.3
Atıcılık	11	2.2
Dart	12	2.4
Judo	16	3.1
Futbol	2	.4
Toplam	510	100.0

Tablo 3 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan katılımcıların branş değişkenlerine bakıldığında en yüksek katılım 132 kişi (%25.9) ile taekwondo, en düşük katılımın ise 1 kişi (%.2) ile cimnastik branşından oluşmaktadır.

Tablo 4. *Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Sporcuların Eğitim Durumu Dağılım Tablosu*

	<i>N</i>	<i>%</i>
İlkokul	39	8.2
Ortaokul	165	34.5
Lise	204	42.7
Üniversite	66	13.8
Yüksek Lisans	3	.6
Doktora	1	.2
Toplam	478	100.0

Tablo 4 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan sporcuların 39'u (%8.2) ilkokul, 165 kişi (%34.5), 204 kişi (%42.7) lise, 66 kişi (%13.8) üniversite, 3 kişi (%.6) ve 1'i (%.2) doktora eğitim durumuna sahiptir.

Tablo 5. *Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Antrenörlerin Eğitim Durumu Dağılım Tablosu*

	<i>N</i>	<i>%</i>
Ortaokul	1	3.1
Lise	6	18.8
Üniversite	19	59.4
Yüksek Lisans	6	18.8
Toplam	32	100.0

Tablo 5 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan antrenörlerin 1'i (%3.1) ortaokul, 6'sı (%18.8) lise, 19'u (%59.4) üniversite ve 6'sı (%18.8) yüksek lisans eğitim durumuna sahiptir.

Tablo 6. *Katılımcıların Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılama Puanlarına Ait T-Test Tablosu*

	<i>Ort.</i>	<i>Ss</i>	<i>Std. Hata Ort.</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
Personel Beklenen Personel Algılanan	.60	1.25	.06	10.86	509	.00
Çalışma Programları Beklenen Çalışma Programları Algılanan	.53	1.04	.05	11.61	509	.00
Soyunma Odaları Beklenen Soyunma Odaları Algılanan	.42	.85	.04	11.02	509	.00
Tesis Beklenen Tesis Algılanan	.96	1.92	.08	11.28	509	.00

Tablo 6 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde sunulan hizmet kalitesine yönelik algılanan ve beklenen hizmet puanları arasında anlamlı fark tespit edilmiştir. Hizmet

kalitesine yönelik beklenen ve algılanan ortalama fark puanlarında en büyük farkın çalışma programları alt boyutunda en düşük farkın personel alt boyutunda olduğu belirlenmiştir. HKDÖ alt boyutlarının (personel, çalışma programları, soyunma odaları ve tesis) tamamında beklenti ortalamalarının algılanan ortalamalarından yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 7. *Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde Hizmet Alan Sporcuların Cinsiyet Değişkeni İle Hizmet Kalitesi Alt Boyutları ANOVA Tablosu*

	<i>df</i>	<i>Ort. Kare</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Personel Beklenen	1 477	28.21	4.63	.03
Personel Algılanan	1 477	12.80	2.28	.13
ÇalışmaProgramı Beklenen	1 477	18.07	5.46	.02
ÇalışmaProgramı Algılanan	1 477	5.93	1.81	.18
SoyunmaOdası Beklenen	1 477	4.63	2.47	.12
SoyunmaOdası Algılanan	1 477	.04	.02	.88
Tesis Beklenen	1 477	48.60	4.00	.05
Tesis Algılanan	1 477	36.33	3.15	.08

Tablo 7 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde sunulan hizmet alan sporcuların cinsiyet değişkenine göre HKDÖ alt boyutları beklenen ve algılanan ortalamaları tablosu incelenmiştir. Personel beklenen ($F_{(1,477)}=4.63$, $p<.05$), çalışma programı beklenen ($F_{(1, 477)}=5.46$, $p<.05$) ve tesis beklenen ($F_{(1, 477)}=4.00$, $p=.05$) alt boyutlarında anlamlı farkın olduğu tespit edilmiştir. Personel beklenen alt boyutunda kadın katılımcıların ortalamaları

erkek katılımcıların ortalamalarından daha yüksek bulunmuştur. Çalışma programı alt boyutunda da kadın katılımcıların ortalama beklentileri erkek katılımcıların beklentilerinden yüksek bulunmuştur. Son olarak tesis beklenen alt boyutunda da kadın katılımcıların tesis hakkındaki beklentileri erkek katılımcıların beklentilerinden daha yüksek bulunmuştur.

Personel algılanan ($F_{(1, 477)}=.13, p>.05$), çalışma programları algılanan ($F_{(1, 477)}=1.81, p>.05$), soyunma odası beklenen ($F_{(1, 477)}=2.47, p>.05$) soyunma odası algılanan ($F_{(1, 477)}=.02, p>.05$) ve tesis algılanan ($F_{(1, 477)}=3.15, p>.05$) alt boyutlarında ise anlamlı fark gözlemlenmemiştir.

Tablo 8. *Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde Hizmet Alan Antrenörlerin Cinsiyet Değişkeni İle Hizmet Kalitesi Alt Boyutları ANOVA Tablosu*

	<i>df</i>	<i>Ort. Kare</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Personel Beklenen	1 31	1.97	.38	.54
Personel Algılanan	1 31	.23	.03	.86
ÇalışmaProgramı Beklenen	1 31	1.21	.43	.52
ÇalışmaProgramı Algılanan	1 31	.00	.00	.99
SoyunmaOdası Beklenen	1 31	.41	.26	.61
SoyunmaOdası Algılanan	1 31	1.23	.48	.50
Tesis Beklenen	1 31	.27	.03	.87
Tesis Algılanan	1 31	4.81	.33	.57

Tablo 8 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde sunulan hizmet alan antrenörlerin cinsiyet değişkenine göre HKDÖ alt boyutları incelendiğinde tüm alt boyutlarında anlamlı farklılık görülmemiştir. Personel beklenen ($F_{(1, 31)}=.38$, $p>.05$) ve personel algılanan ($F_{(1, 31)}=.03$, $p>.05$). Çalışma programı beklenen ($F_{(1, 31)}=.43$, $p>.05$) ve çalışma programı algılanan ($F_{(1, 31)}=.00$, $p>.05$). Soyunma odası beklenen ($F_{(1, 31)}=.26$, $p>.05$) ve soyunma odası algılanan ($F_{(1, 31)}=.48$, $p>.05$). Tesis9 beklenen ($F_{(1, 31)}=.03$, $p>.05$) ve tesis algılanan ($F_{(1, 31)}=.33$, $p>.05$) alt boyutlarında anlamlı fark görülmemiştir.

Tablo 9. *Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Sporcuların Cinsiyet Değişkenine Göre Beklenen ve Algılanan Farklar ANOVA Tablosu*

	<i>df</i>	<i>Ort. Kare</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Personel Fark	1 477	3.01	2.24	.14
Çalışma Programı Fark	1 477	3.29	3.46	.06
SoyunmaOdası Fark	1 477	3.79	5.81	.02
Tesis Fark	1 477	.89	.26	.61

Tablo 9 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan sporcuların HKDÖ alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre anlamlı fark tespit edilmiştir ($F_{(1, 477)}=5.81$, $p<.05$). Soyunma odası alt boyutunda algılanan ve beklenen ortalamalarının farklarında erkek sporcuların ortalamaları kadın sporcu ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmüştür. Personel ($F_{(1, 477)}=2.24$, $p>.05$), çalışma programı ($F_{(1, 477)}=3.46$, $p>.05$) ve tesis ($F_{(1, 477)}=.26$, $p>.05$) alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmemiştir.

Tablo 10. *Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden Hizmet Alan Antrenörlerin Cinsiyet Değişkenine Göre Beklenen ve Algılanan Farklar ANOVA Tablosu*

	<i>df</i>	<i>Ort. Kare</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Personel Fark	1 31	3.56	.73	.40
Çalışma Programı Fark	1 31	1.27	.44	.51
SoyunmaOdası Fark	1 31	3.05	1.79	.19
Tesis Fark	1 31	7.38	1.01	.32

Tablo 10 incelendiğinde Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan antrenörlerin HKDÖ personel ($F_{(1, 31)}=.73$, $p>.05$), çalışma programı ($F_{(1, 31)}=.44$, $p>.05$), soyunma odası ($F_{(1, 31)}=1.79$, $p>.05$) ve tesis ($F_{(1, 31)}=1.01$, $p>.05$) alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmemiştir.

5. TARTIŞMA

Bu çalışmanın amacı Karaman yerel yönetim spor tesisleri hizmet kalitesinin değerlendirilmesidir. Bu doğrultuda çalışmaya yerel yönetim spor tesislerinde çalışan antrenörler ve tesislerden hizmet alan sporcular ile çalışma gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın bu bölümünde araştırma sorularına yönelik elde edilen bulgular ve bu bulguların alan yazındaki diğer çalışmalarla tartışılması gerçekleştirilecektir.

Araştırma Sorusu 1: Karaman Yerel Yönetim tesislerinde hizmet alan sporcuların algılanan hizmet düzeyleri beklenen hizmet düzeylerinden yüksek midir?

Çalışma bulgularımız Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde sunulan hizmet kalitesine yönelik algılanan ve beklenen hizmet puanları arasında anlamlı fark tespit edilmiştir. HKDÖ alt boyutlarının (personel, çalışma programları, soyunma odaları ve tesis) tamamında beklenti ortalamalarının algılanan ortalamalarından yüksel olduğu görülmüştür. Bu durum sunulan hizmet kalitesinin yetersiz olduğunu göstermektedir.

Alan yazın incelendiğinde çalışmamız bulguları ile paralellik gösteren çalışmalar bulunmaktadır.

Baş ve arkadaşları (2017) sağlık ve zindelik kulüplerinden hizmet alan katılımcıların müşterilere sunulan hizmet kalitesi algılarını ölçme amaçlanmıştır. Çalışma bulguları, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasında farkın olduğu görülmüştür. Gürbüz ve Güçal (2019) yılında yapmış olduğu çalışmada spor ve zindelik kulüplerine üyelerinin kulüp hakkındaki hizmet kalitesi algılarını ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasında farkın olduğu görülmüştür. Sunulan hizmet kalitesinin yetersiz olduğu belirlenmiştir. Yapılan bir diğer çalışmada sağlık ve zindelik kulüplerinden hizmet alan katılımcıların tesis hakkında ki hizmet kalitesi algıları ölçülmüştür. Sağlık ve zindelik kulüplerinin hizmet kalitesi incelenmesi amacıyla yapılan çalışmada beklenen ve algılanan hizmet arasında farkın olduğu görülmüştür. Belirlenen farkın negatif yönde olduğu

ve hizmet kalitesinin düşük olduğu gözlemlenmiştir (Soygüden ve ark., 2015). Gürbüz ve arkadaşları (2012) yaptığı çalışmada sağlık ve zindelik kulüplerinin hizmet kalitesi incelemiştir. Çalışma bulguları beklenen ve algılanan hizmet arasında farkın olduğu görülmüştür. Algılanan hizmet kalitesinin beklenen hizmet kalitesinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Sağlık ve zindelik kulüplerinde sunulan hizmet kalitesinin yetersiz olduğu belirlenmiştir. Toros (2020) Kamuya ait spor tesislerinden faydalanan çocuklara sunulan hizmete dair ebeveynlerinin beklenti ve algılarıkonu başlıklı çalışmasında, Olimpik Yüzme Havuzu, Spor Salonu, Sentetik Futbol Sahası'ndan hizmet alan ebeveynlerin tesis, personel ve oda özelliklerinden memnun olmadığı görülmektedir. Bu tesislerden kullanıcı memnuniyeti için hizmetlerin iyileştirilmesi gerektiği söylenmiştir. Aras (2019) fiziksel egzersiz hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin bazı değişkenlere göre değerlendirilmesi (ankara ili b-fit örneği) konu başlıklı çalışma sonucunda katılımcıların spor salonuna olan mesafeleri, spor salonunu kullanma süreleri ve başka tesisten yararlanma durumlarının algılanan hizmet kalitesine istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler sonucunda verilen hizmetin, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasında doğru orantı olduğu dikkate alınarak verilen hizmetlerin yapılandırılması gerektiği sonucuna varmıştır. Utku (2019) yerel yönetimlerde spor tesislerinin hizmet kalitesinin ölçülmesi: etimesgut belediyesi örneği konu başlıklı araştırması sonucunda üyelerin beklenti ve algı alt boyut puanlarının yüksek düzeyde olduğu ancak hizmet kalitesi anlamında yeterince tatminkâr olmadıklarını tespit etmiştir. Araştırma sonuçları doğrultusunda Spor Tesislerin fiziksel yeterliliği belirli bir plan doğrultusunda üyelerin ihtiyaçlarına yönelik düzenlenmesi gerektiği önerisinde bulunmuştur.

Araştırma Sorusu 2: Karaman Yerel Yönetim Spor tesislerinde hizmet alan antrenörlerin hizmet kalitesini algılamalarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık var mıdır?

Çalışmamızda elde edilen bulgular Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan antrenörlerin hizmet kalitesini anlamalarında cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemiştir ($p>.05$). Ayrıca cinsiyete göre de HKDÖ alt boyutlarında da istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemiştir ($p>.05$).

Alan yazın incelendiğinde, Ankara’da gençlik merkezlerine üye olan ve spor faaliyetlerine katılan katılımcıların o tesisler hakkındaki hizmet kalitesi algıları araştırılmıştır. Çalışma bulguları cinsiyet değişkeninin hizmet kalitesini algılamalarında anlamlı farkın olmadığı tespit edilmiştir (Yüzgenç, 2010). Bu çalışma bizim çalışmamız ile paralellik göstermektedir.

Gürbüz ve arkadaşları (2012) tarafından yapılan çalışmada sağlık ve zindelik kulübünün hizmet kalitesi algıları üzerine yapılan çalışmada cinsiyet değişkenine göre HKDÖ alt boyut puanlarında anlamlı fark tespit edilmiştir. Kadın katılımcıların beklenti ve algı puan ortalamaları erkek katılımcıların ortalama puanlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Diğer bir çalışmada ise gençlik merkezine rekreatif amaçla katılan katılımcıların hizmet kalite algıları ölçülmesi amaçlanmıştır. Cinsiyet değişkenine göre HKDÖ alt boyutlarının tamamında kadınların lehine sonuçlara ulaşılmıştır (Özsarı ve Ark., 2017).

Ankara’da faaliyet gösteren sağlık ve zindelik kulüplerinin hizmet kalite algısı, müşteri bağlılığı ve müşterilerin yeniden satın alma isteği üzerine yapılan çalışmada HKDÖ alt boyut puanları kadın katılımcıların erkek katılımcılardan yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırma Sorusu 3: Karaman Yerel Yönetim Spor tesislerinde hizmet alan sporcuların hizmet kalitesini algılamalarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık var mıdır?

Çalışma bulgularına bakıldığında Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinde hizmet alan sporcuların hizmet kalitesini algılamalarında cinsiyete göre HKDÖ alt boyutları beklenen ve algılanan hizmet farkları (personel, çalışma programı, soyunma odası ve tesis) soyunma

odası alt boyutunda anlamlı farkın olduğu görülmüştür ($p<.05$). Cinsiyet değişkeni ile alt boyutların beklenen ve algılanan değerlerine göre personel beklenen, çalışma programı beklenen ve tesis beklenen alt boyutlarında anlamlı farkın olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$).

Alan yazın incelendiğinde Yüzgenç (2010) yılında yapmış olduğu çalışmada Ankara ilinde bulunan spor merkezlerine katılan katılımcıların hizmet kalitesi algılarının araştırılması amaçlanmıştır. Çalışmanın bulgularına bakıldığında HKDÖ puanları arasında cinsiyet arasında anlamlı farkın olmadığı görülmüştür. Ancak HKDÖ alt boyutları arasında yalnızca soyunma odaları alt boyutunda anlamlı farkın olduğu tespit edilmiştir. Kadın katılımcıların soyunma odaları alt boyutunda hizmet algıları erkek katılımcılara göre daha yüksek düzeydedir.

Bir diğer çalışmada ise Güçal (2019) Ankara'da faaliyet gösteren sağlık ve zindelik kulüplerine üye kişilerin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bu çalışmayı gerçekleştirmiştir. Çalışma bulguları incelendiğinde HKDÖ alt boyut ortalamaları arasında farkın olduğu belirlenmiştir. Kadın katılımcıların ortalama puanları erkek katılımcıların puanlarından yüksek bulunmuştur. HKDÖ alt boyutlarından çalışma programları alt boyutunda kadın katılımcıların lehine sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Sağlık ve zindelik kulüplerinin hizmet kalitesi algıları üzerine yapılan bir diğer çalışmada cinsiyet değişkenine göre HKDÖ alt boyut puanlarında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir (Gürbüz ve ark., 2012).

Özsarı ve arkadaşlarının (2017) yapmış oldukları çalışmada gençlik merkezlerine rekreatif amaçla katılan katılımcıların, gençlik merkezinin hizmet kalitesi değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Cinsiyet değişkenine göre HKDÖ alt boyutunun tümünde kadınların lehine anlamlı farkın olduğu görülmüştür. Kurtoğlu (2006) yılında yaptığı çalışma ile Mersin ilinde Mersin belediyesinin sunmuş olduğu hizmet kalitesinden memnuniyeti ölçmeyi amaçlamıştır. Cinsiyet değişkenine göre hizmet kalitesini değerlendirilen çalışmada kadın katılımcıların erkek katılımcılardan daha fazla olumlu görüş bildirdiği görülmüştür.

Theodorakis, Alexandris, Rodriguez ve Sarmiento (2004) yılında gerçekleştirdikleri çalışmada Portekiz’de yer alan spor kulüplerinin müşteri memnuniyeti ile demografik özellikleri karşılaştırmak istenmiştir. Cinsiyete göre çalışma bulgularına bakıldığında sunulan hizmet ve tesis alt boyutlarında anlamlı farklılık görülmüştür. Erkek katılımcıların ortalama puanları kadın katılımcıların ortalama puanlarından daha yüksek bulunmuştur. Bu çalışma bulguları çalışmamız ile paralel sonuçların varlığını göstermektedir.

Üniversitelerin spor ve fitness merkezleri arasında ki hizmet kalitesini belirlemek amacıyla yapılan çalışma bulgularına göre HKDÖ çalışma programı, tesis, personel ve soyunma odaları alt boyutlarında cinsiyet açısından anlamlı fark görülmemiştir (Aslan, 2006). Kim ve Kim (1995) yılında yaptığı çalışmada spor ve sağlıklı yaşam merkezlerinde ki hizmet kalite algısı araştırılmak istenmiştir. Bulgular incelendiğinde erkek ve kadın katılımcıları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemiştir.

6. SONUÇ

Bu çalışmada Karaman Yerel Yönetim Spor Tesislerinden hizmet alan antrenör ve sporcuların beklenen ve algılanan hizmet düzeylerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada sporcuların beklenen ve algılanan hizmet puanları arasında anlamlı fark belirlenmiştir. HKDÖ alt boyutlarının tamamında beklenen hizmet ortalamalarının algılanan ortalamalarından yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Antrenörlerin cinsiyet değişkenine göre hizmet kalitesi algılamalarında istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemiştir. Sporcuların hizmet kalitesi algılamalarında alt boyutların beklenen ve algılanan hizmet puan farkları arasında soyunma odasında anlamlı fark belirlenmiştir. Cinsiyet değişkeni ile alt boyutların beklenen ve algılanan değerlerine göre personel beklenen, çalışma programı beklenen ve tesis beklenen alt boyutlarında anlamlı farkın olduğu tespit edilmiştir.

7. KAYNAKÇA

- Adair, D., (2017). Sport management with historical perspective. *The International Journal of The History of Sport*, **34**: 309-314.
- Aras, H., (2019). *Fiziksel Egzersiz Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Bazı Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi (Ankara İli Bfit Örneği)*.T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı Spor Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi
- Aslan, M., (2006) *Determination Of The Service Quality Among Sport And Fitness Centers Of The Selected Universities. Submitted To.* Ankara: Middle East Technical University
- Aydoğan, Y., Özyürek, A., ve Akduman, G. G., (2015). Okul Öncesi dönem çocuklarının spora ilişkin görüşlerinin incelenmesi. *International Journal of Sport Culture and Science*, 3(Special Issue 4), 595-607.
- Bird, A., ve Mendenhall, M., (2016). From cross-cultural management to global leadership: Evolution and adaptation. *Journal of World Business*, 51: 115-126.
- Cameran, M., Moizer, P., ve Pettinicchio, A., (2010). Customer satisfaction, corporate image and service quality in professional services. *The Service Industries Journal*, **30**:421-435.
- Candido, C., (2005). Service quality strategy implementation: A model and the case of the Algarve hotel industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, **16**: 3-14.
- Cater, B., ve Zabkar, V., (2009). Antecedents and consequences of commitment in marketing research services: The client's perspective. *Industrial Marketing Management*, **38**: 785-797.
- Ceyhun, S., (2006) *Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi*. Doktora. Ankara: Gazi Üniversitesi.

- Chen, CC., (2009). Integration of quality function deployment and process management in the semiconductor industry. *International Journal of Production Research*, 47: 1469-1484.
- Cummings, S., ve Bridgman, T., (2011). The relevant past: Why the history of management should be critical for our future. *Academy of Management Learning and Education*, 10: 77-93.
- Coombs, WT., (2015). The value of communication during a crisis: Insight from strategic communication research. *Business Horizons*, **58**: 141-148.
- Çimen Z., ve Gürbüz B. (2007). *Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi*. Ankara: Alp Yayınevi.
- Deming, W.E., (1998). *Krizden Çıkış*. Çev. Cem Akış. (2.Baskı). İstanbul: Kalder Yayınları.
- Doğu, G., Kesim Ü., ve Sivrikaya, Ö., (2002) Belediyelerin Sporla İlgili İşlevleri: Düzce Belediyesi Örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 11(2): 106-89.
- Durmuş, N., (2018). *Sağlık kuruluşlarında konaklama hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Gelişim Üniversitesi SBE.
- Eakins, J., (2018). An analysis of the determinants of sports participation and time spent in different sporting contexts. *Managing Sport and Leisure*, **23**: 157-173.
- Ekenci G., ve İmamoğlu, A., (2002) *Spor İşletmeciliği*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Ergin, B.M., İmamoğlu, A.F., Tunç, T., Akpınar, S., ve Çon, M., (2011). Üniversite spor merkezlerindeki hizmet kalitesi boyutlarının algı ve önem düzeylerinin incelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 41-49.
- Eroğlu, E., (2004). *Yükseköğretimde hizmet kalitesi*, 1. Baskı, Ankara: Nobel Basımevi
- Francis G., Humphreys I., ve Fry, J., (2003). An international survey of the nature and prevalence of quality management systems in airports. *Total Quality Management & Business Excellence*, **14**: 819-829.

- Frück, B., ve Simmons, R., (2008). The impact of managerial quality on organizational performance: Evidence from german soccer. *Managerial and Decision Economics*, **29**: 593-600.
- Girgin, G.K. (2013). *Kalite yönetim sistemleri ve tüketicinin korunması duyarlılığı*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gümüşoğlu, Ş., Pınar, İ., Akan, P., ve Akbaba, A. (2006). *Hizmet Kalitesi*. (1.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık
- Gürbüz, B., Koçak, S., ve Lam, E. T., (2005). Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçe versiyonun güvenilirliği ve geçerliği. *Eğitim ve Bilim*, **30**(138).
- Gürbüz, B., ve Gücal, Ç., (2005) Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Bağlılığı Arasındaki İlişki: Sağlık Ve Zindelik Kulüpleri Örneği. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, **18**(3), 180-191.
- Hossain MA., Dwivedi YK., ve Naseem SB., (2015). Developing and validating a hierarchical model of service quality of retail banks. *Total Quality Management & Business Excellence*, **26**: 534-549.
- Hume M., ve Sullivan GM., (2010). The consequence of appraisal emotion, service quality, perceived value and customer satisfaction on repurchase intent in the performing arts. *Journal of Services Marketing*, **24**: 170-182.
- Hur W., Park J., ve Kim, M., (2010). The role of commitment on the customer benefits-loyalty relationship in mobile service industry. *The Service Industries Journal*, **30**: 2293-2309.

- Jasinskis E., Reklaitiene D., ve Svagzdiene, B., (2013). Evaluation of service quality in fitness centres. *Transformations in Business & Economics*, **12**: 108-124.
- Kim J., ve Damhorst, M., (2010). Effects of level of internet retailer's service quality on perceived apparel quality, perceived service quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions toward an internet retailer. *Clothing and Textiles Research Journal*, **28**: 156-173.
- Kitana, A., (2016). Overview of the managerial thoughts and theories from the history: Classical management theory to modern management theory. *Indian Journal of Management Science*, 6: 16-21.
- Ko, J., ve Pastore, D., (2005). Hierarchical model of service quality in the recreation sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, **14**: 84-97
- Kolyperas, D., (2014). Sports public relations. *European Sport Management Quarterly*, **14**: 567-570.
- Kotler P., ve Armstrong, G., (2003). *Marketing. International Edition*, Prentice Hall.
- Krotee, M. L., ve Bucher, C. A., (2007). *Spor yönetimi*. İstanbul: Beyaz Yayınlar
- Kwortnik, R., ve Thompson, G., (2009). Unifying service marketing and operations with service experience management. *Journal of Service Research*, **11**: 389-406.
- Kurtoğlu, T., (2006) *Halkın Yerel Yönetimlerden Spor Hizmetleri Konusunda Beklentileri (Mersin Örneği)*. Yüksek Lisans. Mersin: Mersin Üniversitesi.
- Lam, ETC., Zhang, JJ., ve Jensen, BE., (2005). Service quality assessment scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, **9**: 79-111.
- Larson, BY., ve Steinman, RB., (2009). Driving NFL fan satisfaction and return intentions with concession service quality. *Services Marketing Quarterly*, **30**: 418-428.

- Lee, J.H., Kim, H.D., Ko, Y.J., ve Sagas, M., (2011). The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy. *Sport Management Review*, **14**: 54-63.
- Lin, H.H., ve Wang, Y.S., (2006). An Examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts. *Information & Management*, **43**: 271-282.
- Lovelock, C., (2000). Services marketing: People, technology, Strategy. *4th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Masteralexis, L.P., Barr, C.A., ve Hums, M.A., (2005). *Principles and practice of sport management*. Jones and Bartlett Publishers, Boston.
- Meyer, K., ve Xin, K., (2018). Managing talent in emerging economy multinationals: integrating strategic management and human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*, 29: 1827-1855.
- Nieves J ve Segarra-Cipres M. (2015). Management innovation in the hotel industry. *Tourism Management*, **46**: 51-58.
- Meyer KE ve Xin KR (2018). Managing talent in emerging economy multinationals: integrating strategic management and human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*, 29: 1827-1855.
- Mull FR, Bayless GK, Ross MC, Jamieson ML (1997). Recreationaonal sport management. Third Edition. *Leisure Sport Management Model*, The Athletic Institute: USA
- Mcdowell ML (2015). Towards a critical dialogue between the history of sport, management history and sport management/organization studies in research and teaching. *The International Journal of The History of Sport*, 32: 1750-1758.
- Obeidat B.Y., Sweis R.J., Zyod D.S., Alshurideh M. (2012). The effect of perceived service quality on customer loyalty in internet service providers in Jordan. *Journal of Management Research*, **4**: 224-242.

- Oh SH., Lee HS., Kim SJ. (2011). The effects of service quality and relationship benefits on relationship commitment and customer loyalty in membership fitness club. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, **21**: 115-125.
- Ou W., Shih C., Chen C., Wang K. (2011). Relationships among customer loyalty programs, service quality, relationship quality and loyalty: An empirical. *Chinese Management Studies*, **5**: 194-206.
- Özsarı, A., Bülent Fişekçioğlu, İ., & Altın, M. (2017). Gençlik merkezi faaliyetlerine katılan Suriyeli mültecilerin algıladıkları hizmet kalitesi üzerine bir araştırma. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 31-44.
- Parasuraman A., Zeithaml AV., Berry LL. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, **49**: 41-50.
- Park SMD, Reyes L, Chen CK (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29: 1108-1128.
- Piercy N (2012). Business history and operations management. *Business History*, 54: 154-178.
- Prentice C., Wang X., Lin X. (2018). An organic approach to customer engagement and loyalty. *Journal of Computer Information Systems*.
- Shukla, P. (2010). Status consumption in cross-national context: Socio-psychological, brand and situational antecedents. *International Marketing Review*.
- Shulman HC., Bullock OM. (2019). Using metacognitive cues to amplify message content: A new direction in strategic communication. *Annals of the International Communication Association*, **43**: 24-39.

- Sousa R., Amorim M., Pinto GM., Magalhaes A. (2016). Multi-channel deployment: A methodology for the design of multi-channel service processes. *Production Planning & Control*, **27**: 312-327.
- Soygüden A., Kaya S., Hoş S. (2015). Türkiye’de ki fitness merkezlerinin hizmet kalitesine yönelik düzeylerinin incelenmesi. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, **9**: 163-178.
- Sunay H. (2016). *Spor yönetimi*, 2. Baskı, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Srıvastava K., Sharma NK. (2013). Service quality, corporate brand image and switching behavior: The mediating role of customer satisfaction and repurchase intention. *Services Marketing Quarterly*, **34**: 274-291.
- Şahin, F. T., Usta, S. Y. (2016). Okul öncesi dönemde bir uygulama örneği: Spor ve spor dalları. *International Journal of Sport Culture and Science*, 4(Special Issue 1), 200-213.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P., ve Sarmiento, PJ., (2004) Measuring Customer Satisfaction in the Context of Health Clubs in Portugal. *International Sports Journal*. Winter; 8(1): 44-53.
- Tjiptono, F., ve Chandra, G., (2005). *Service, quality and satisfaction*, Yogyakarta, Andi.
- Toros, E., (2020) *Kamuya Ait Spor Tesislerinden Faydalanan Çocuklara Sunulan Hizmete Dair Ebeveynlerinin Beklenti ve Algıları: Mersin İli Örneği*, Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Tsitskarı E., Tzetzis G., ve Konsoulas D., (2017). Perceived service quality and loyalty of fitness centers’ customers: Segmenting members through their exercise motives. *Services Marketing Quarterly*, **38**: 253-268.

- Utku, M.C., (2019) *Yerel Yönetimlerde Spor Tesislerinin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Etimesgut Belediyesi Örneği*. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı Spor Yönetim Bilimleri Programı
- Williams, J., (2004). Sport management internship: Agency perspectives, expectations and concern. *JOPERD*, 75: 30-33.
- Wilson B., Stavros C., ve Westberg, K., (2010). A sport crisis typology: Establishing a pathway for future research. *International Journal of Sport Management & Marketing*, 7: 21-32.
- Woratschek H., Horbel C., Popp B. (2014). The sport value framework-a new fundamental logic for analyses in sport management. *European Sport Management Quarterly*, 14: 6-24.
- Yetim, A. ve Günay, M. (1992). Yönetim Süreçleri ve Spor Yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1).
- Yıldız, S. M. (2011). İçsel pazarlama, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Spor okullarında görev yapan antrenörler üzerine bir inceleme. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 13(2), 216-225..
- Yüzgenç, AA. (2010): *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerin Hizmet Kalitesi, Ankara İli Örneği*, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi
- Zeithaml VA., Berry LL., Parasuraman A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*.
- Zengin, E. ve Öztaş, C. (2008). Yerel yönetimler ve spor. In *Journal of Social Policy Conferences* (No. 55, pp. 49-78).