

SPORDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Standartları

(14)



Doç. Dr. Hakan Sunay
Ankara Üniversitesi
Spor Bilimleri Fakültesi

Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi

- *Hizmet sektöründe ürünlerin yaratılması, sunumu ve müşteride yarattığı tatmin düzeyinin belirlenmesinde bazı teknik ve kavramlar imalat sektöründen alınmasına rağmen, hizmet kalitesinin artırılabilmesi için bazı özel çabaların gösterilmesi gerekmektedir. Bununda en önemli nedeni hizmetlerin dolayısıyla spor hizmetlerinin mallardan farklılaşan bir takım özelliklere sahip olmasıdır.*

• ***Bu özellikler şöyle sıralanabilir***

- *Spor hizmetlerinin fiziki bir varlığa bağlı olmaması (soyut olması),*
- *Spor hizmetlerinde üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi,*
- *Spor hizmetlerinin dayanıksız olması ve depolanamaması (sadece*
- *tekrar edilebilir)*
- *Spor hizmetlerinin üretim aşamasından müşterinin izole edilememesi ve hizmetlerinin provizyonunda önemli rol oynaması,*

Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi (2)

- Spor hizmetini bizzat sunanların verdikleri hizmetin bir "ürün" olduğunu algılayamaması,*
- Spor hizmetlerinde hizmeti bizzat sunanların yeterliliğinin satın almayı etkilemesi,*
- Spor hizmetlerinin sunulduğu mekana ulaşım kolaylığının satın almayı etkilemesi,*
- Spor hizmetlerinin sunulduğu tesisin fiziki görünümünün satın almayı etkilemesi,*
- Spor hizmetinin sunulduğu zaman diliminin satın almayı etkilemesi, olarak sıralanabilir.*

Spor Hizmetlerinde Kalite

- İmalat sektörünü kalitenin dolayısıyla rekabetin artmasını sağlayan TKY anlayışını, hizmet sektörüne göre daha rahat uygulama alanına sahiptir.***
- Çünkü, imalat sektöründe ürünlerin fiziksel bir varlığa bağlı olan yapısı kalitenin açıkça tanımlanmasına, ürünün bu tanımlara uyum sağlayıp-sağlayamadığının ölçülmesine ve varsa hataların belirlenerek iyileştirme yöntemlerinin uygulanmasına olanak sağlamaktadır.*
- Ancak, hizmetlerin mallardan farklılaşan özellikleri birçok durumda bu sayılan işlemlerin gerçekleşmesine izin vermemektedir.***

Spor Hizmetlerinde Kalite

- Spor hizmetlerinin üretiminde müşterilerin bizzat üretim sürecinin içinde olmaları ve bu süreci etkilemelerinin yanında, hizmet kalitesini algılama kişilerin yargılarına, tercihlerine veya ruh durumlarına göre farklılaşmaktadır.*
- Bundan dolayı, bir gün önce müşteriyi tatmin eden hizmet, bir gün sonra tatmin etmeyebilmektedir.*
- Bu durum, hizmet işletmelerinde kaliteyi belirlemede oluşabilecek farklılıkları anlamamanın gerekli ve önemli olduğunu ortaya çıkarmaktadır.*

Spor Hizmetlerinde Kalite

- *Mevcut güçlülere karşın, verilen spor hizmetlerinin rekabete dayalı pazar ortamında avantaj sağlayabilmesi, spor işletmelerin müşteri ihtiyaçlarını önceden belirleyerek, hizmetlerini bu belirlenmiş vasıflar doğrultusunda ve kalite anlayışı içinde vermelerine, başka bir ifadeyle, ihtiyaçların ortaya çıkardığı hizmet kalitesi vasıflarını belirleyebilmelerini ve bu vasıflarla uygulama arasında denge oluşturmaları gerekmektedir*
- *Bundan dolayı, spor işletmeleri her konuda olmasa da yönetim anlayışı, personel ve bazı teknik konular üzerinde "kalite" anlayışı geliştirmelidir.*
- *Örneğin, bir yüzme havuzu işletmesi yönetim anlayışındaki değişiklikle müşterilerin yöneticilerle direk ve rahat iletişim kurmalarını sağlayarak; çalışanlar giyim kuşam ve konuşma adabına titizlik göstererek veya havuz suyunun ısısı ve hijyeni gibi teknik konularda kalite vasıflarını ortaya koyabilirler.*
- *Ancak, unutulmamalı ki spor hizmetlerinin açıkça tanımlanıp ölçülmesindeki zorlukların yanında emek yoğun olan yapısı verilen hizmet kalitesinin işletmeden işletmeye veya aynı işletme içinde bir durumdan diğerine farklılık göstermesine neden olmaktadır.*

Spor Hizmetlerinde Kalite

- *Kalitenin "bir ürünün özellik ve niteliklerinin mevcut ya da ileride duyulabilecek müşteri gereksinmelerinin karşılanabilme yeteneği" olarak yapılabilen genel tanımı, spor hizmetleri açısından da yeterli görülmesine rağmen, tanımın bulunulan özel duruma göre yorumlanmasına izin vermesi spor hizmetlerinde kalitenin "müşterilerin spora ilişkin beklentilerini karşılayabilme ya da geçme yeteneği" olarak tanımlanmasına olanak sağlamaktadır.*
- *Bu tanımdan hareketle, spor hizmetleri açısından kalitede en önemli unsurun müşteri tarafından algılanan kalite olduğunu söylemek mümkündür.*
- *Diğer bir ifadeyle, spor hizmetlerinde kaliteyi hizmetin müşteri tarafından algılanan performans ya da tatmin düzeyi belirlemektedir.*
- *Bu nedenle, spor işletmeleri daha kaliteli hizmet verip-vermediklerini görmek amacıyla bir takım yöntemler kullanmalıdır.*
- *Bu yöntemlerden birisi müşterilere uygulanacak anket veya onlarla yapılacak karşılıklı görüşmelerden elde edilecek bilgilerdir.*

Spor Hizmetlerinin Sunumunda Kalite Boyutları

- Hizmet işletmelerinde dolayısıyla spor işletmelerinde de TKY'inden yararlanma müşteri beklentilerinin anlaşılabilmesinden, yani fiziksel varlığı olan (tesis, malzeme vb.) ve olmayan (ilgi, alaka vb.) hizmet girdilerinin müşteri tarafından kaliteli olarak algılanmasından geçer.*
- İşte bu noktada, spor işletmelerin hizmetlerini sunarken, onun kalitesini etkileyen boyutların (faktörlerin) neler olduğunu bilmesi ve uygulamada bunlara dikkat edilmesi, spor hizmetlerinin daha tatmin edici düzeye gelmesini sağlayacaktır.*
- Bu maksatla, imalat sektöründe olduğu gibi hizmet sektöründe de kaliteyi etkileyen boyutları belirlemek için çeşitli çalışmalar yapılmıştır.*
- Hizmet sektörüne yönelik olarak belirlenen boyutlar imalat sektöründekilerle benzerliklerinin yanında, önemli farklılıklar da göstermesi, bu boyutların Toplam Kalite Hizmet (TKH) boyutları olarak anılmaya başlamasına ve hizmet işletmelerine özgü hale gelmesine neden olmuştur.*

Sunum bitti...