

SPORDA HİZMETLERİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

***Toplam Kalite Yönetiminde Kullanılan Teknikler
Hizmet kavramı, Hizmet Kalitesi,***

Doç. Dr. Hakan Sunay

Ankara Üniversitesi

Spor Bilimleri Fakültesi

Hizmet kavramı? (1)

- **Günümüzde ülkelerin gelişmişlik düzeyleriyle hizmet sektörünün ekonomi içindeki ağırlığı arasında pozitif bir ilişki olduğunun düşünülmesi, ülkelerin gelişmişlik düzeylerini belirlemede hizmet sektörünü önemli bir ölçüt haline getirmiştir. Örneğin: 1990'lı yıllarda gelişmiş Batı Avrupa ülkelerinde toplam işgücünün %55-75'i hizmet sektöründe çalışmaktadır.**
- **Dünya Bankası bülteni verilerine göre ülkemizde hizmet sektörü 1960-2015 yılları arasında %26 dan %64'e ulaşmıştır** (The World Bank, 2015, s.3).
- **ABD'de hizmet sektörünün ekonomi içindeki büyüklüğü %77,6 olduğu belirtilmiştir.** (Kaynak: Wikipedia)

Hizmet kavramı? (2)

- *Hizmet sektörünün bu gelişimi karşısında imalat sektörünün ağırlığının giderek azaldığı tespit edilmektedir (Sarıkaya, 2004).*
- *Dolayısıyla ülkelerin ekonomilerinde önemli bir yere sahip olmaya başlayan ve hızla gelişen “**hizmet sektöründe**” de imalat sektöründe yaşanan rekabet ortamı yaşanmaya başlamış, işletmelerde kalite olgusu ön plana çıkmaya başlamıştır.*

Hizmet nedir? (1)

- **Hizmet**; insanların gereksinimlerini karşılamak amacıyla, belirli bir fiyatla satışa sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, fayda ve doyum sağlayan, soyut faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir (Takan, 2001, s.41).
- **Bu tanım hizmet sektöründe ürünlerin oluşturulması, sunumu ve müşteride yarattığı tatmin düzeyinin belirlenmesi gibi unsurlar başta olmak üzere, hizmetlerin mallardan farklı bazı özelliklere sahip olduğunu göstermektedir.**
- **Hizmet işletmeleri ve sanayi işletmeleri arasındaki farklılıklar tabloda derlenmiştir** (Ergün, 2004; Çimen, 2018)

Hizmet işletmeleri ve sanayi işletmeleri arasındaki farklılıklar

SANAYİ	HİZMET
Ürün genellikle somut elle tutulur şekildedir	Hizmet genellikle elle tutulmaz
Sahiplik genelde satış yapıldığında gerçekleşir	Sahiplik hakkının transferi zordur
Ürün yeniden satılabilir	Hizmetin yeniden satışı olanaksızdır
Ürünün gösterimi mümkündür	Hizmetin satış öncesi gösterimi olmaz
Ürün depolanabilir	Hizmet ürünleri depolanmaz
Tüketim üretimi izler	Üretim ve tüketim aynı zamanda olur
Üretim, satış ve tüketim farklı yerlerde olur	Üretim, tüketim ve bazen satış aynı yerdedir
İşletme ve müşteri arasında dolaylı iletişim mümkündür	Çoğu zaman doğrudan iletişim gereklidir

Hizmetlerin sınıflandırılması (1)

- Hizmetler, sektörde yer alan örgütlerde çalışan insan gücü ve hizmet üretiminde kullanılan araç gerece göre sınıflandırılır:*
- Üretimde teknik araç ve gereç kullanılan hizmetler:*
- İş gücü gerektirmeyen otomatik makinelerle sunulan hizmetler: **bankaların para çekme makineleri***
- Niteliksiz iş gücü tarafından makinelerle sunulan hizmetler: **çim biçme makinesiyle çim biçme***
- Nitelikli iş gücü tarafından kullanılan makinelerle sunulan hizmetler: **uçak kullanma***

Hizmetlerin sınıflandırılması (2)

- **Üretimde basit araç ve gereç kullanılan hizmetler:**
 - *Niteliksiz insan gücü gerektiren hizmetler: sokak temizliği*
 - *Nitelikli insan gücü gerektiren hizmetler: aşçılık*
 - *Profesyonel insan gücü gerektiren hizmetler: futbol teknik direktörlüğü*
- **Yüksek etkileşimli hizmetler:**
 - *Bazı hizmetlerde çalışan-müşteri ve müşteri-müşteri etkileşimi hizmet süresince yüksek seviyededir. Eğitim, sağlık, spor gibi hizmetlerde her iki etkileşim türü yüksek seviyede seyrederken, sağlık hizmetlerinde çalışan müşteri etkileşimi yüksek seviyededir.*
- **Düşük etkileşimli, hizmetler:**
 - *Bazı hizmetlerde çalışan müşteri etkileşimi düşük seviyede gerçekleşir. Etkileşimi düşük hizmetlerde belirsizlik azalır ve denetim kolaylaşır. Posta hizmeti gibi.*

Hizmetlerin sınıflandırılması (3)

- ***Hizmetlerin müşterilere ulaştırılma biçimine göre de birbirlerinden ayrılır:***
- ***Üretimi ve tüketimi işletmenin belirlediği çevrede gerçekleşen hizmetler:***
- ***Hava, kara ve deniz ulaşım hizmetleri, sağlık, eğitim ve spor gibi hizmetlerin önemli kısmı***
- ***Üretimi ve tüketimi müşterinin belirlediği çevrede gerçekleşen hizmetler:***
- ***Bazı bakım ve tamir hizmetleri, özel doktor muayenesi ve hasta bakımı, özel eğitim ve spor kursları gibi.***

Hizmet kalitesi

Hizmet kavramının hizmet sektörüne imalat sektöründen aktarılması ve hizmetlerin kendine has özelliklerin yanı sıra soyutluk, üretimle tüketimin eş zamanlı olması gibi mallardan farklı özellikleri olmasına karşın malların kalitesine yönelik tanımlar hizmet kalitesini tanımlarken de kullanılabilir:

- 1. Hizmetin müşterinin beklentisi karşılması ve geçmesi*
- 2. Hizmetin özelliklerinin belirlenmiş ihtiyaçları tatmin etmesi*
- 3. Hizmetin müşteri ihtiyaçlarını karşılması ve hatalardan uzak olması*

Bu tanımlamalar hizmetler için uygun olsa da , hizmetlerin soyut yapısı kaliteyi tanımlamada “algılanan hizmet kalitesini” ön plana çıkarır. Dolayısıyla hizmetler, kesin belirlenmiş özellikler e, bu özellikleri ölçen araçlara ve yöntemlere karşı hassas değildir. Yani hizmetlerin kalitesi müşteri tarafından denenerek anlaşılabilir ve tanımlanabilir bir olgudur ve sadece müşteri kaliteyi tanımlayabilir; diğer yargıların bir önemi yoktur (Chelladurai ve Chang, 2000).

Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi (1)

- Günümüzde insan birbirinden farklı güdüleyici etkilerle spora ve sportif serbest zaman etkinliklerine gönüllü olarak katılmaktadır.*
- Bu etkenler: eğlenme, sağlık, kilo kontrolü, stresten uzaklaşma, kendini iyi hissetme, yeni insanlarla karşılaşma ve mücadele etme olarak sıralanabilir (Sarol ve Çimen, 2015).*
- Spora ve sportif serbest zaman etkinliklerine ilginin artmasında yukarıda sayılan güdüleyici etkenlerin yanında, spor branşlarının ve insanların bunlara katılım şanslarının artması, yazılı ve görsel medyanın spora geniş yer vermesi ve sporla ilgili internet kaynaklarının çoğalması, ayrıca spor turizmin gelişmesinin rol oynadığı söylenebilir (Parks ve Quertermen, 2007, s.22)*

Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi (2)

- Sayılan etkenler ve gelişmeler ülkemiz açısından da spora ve sportif etkinliklere yönelik hizmetlere olan talebin artmasını sağlamış ve kamu kurumlarının ihtiyaçları karşılamada yetersiz kalması özel girişimcilere pazarda yer almak için fırsat yaratmıştır.***
- Böylece önceleri basit bir anlayışla elit düzeyde spor yapan veya beden eğitimi ve spor öğrenimi görmüş kişilerce aerobik, vücut geliştirme, uzak doğu sporlarına yönelik salonların ve halı futbol sahalarının açılmasıyla aile tipi küçük işletmeler ortaya çıkmıştır.***

Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi (3)

- Günümüzde artık bu küçük ölçekli merkezlerin yerini birçok spor branşının (yüzme, aerobik, pilates, fitness, tenis, squash vb) ve ikincil hizmetlerin (sauna, spinning, kafe, masaj gibi) bir işletme içinde sunulmaya başlandı.***
- Bu yeni akım, spor hizmet pazarında özel sağlık ve zindelik merkezlerinin rekabet içinde yer alabilmelerinde hizmet kalitesini merkez bir konu ve başarılması gereken bir hedef haline getirmiştir.***
- Ancak bu işletmeleri yönetenlerin kaliteli hizmet üzerinde durmalarına rağmen, konuyla ilgili sınırlı bilgileri istenilen faydayı almalarını zorlaştırmaktadır.***
- Çünkü, spor hizmet endüstrisi içindeki işlerin karmaşıklığı spor alan bilgisi yanında “finans yönetimi”, “iletişim”, “psikoloji”, ve stratejik planlar gibi farklı alan bilgilerini de gerektirmektedir.***

Başarılar dilerim.....