

# BÖLÜM 5

## SPOR HİZMETLERİNDE KALİTE YÖNETİMİ

Erdal BAL<sup>1</sup>

### GİRİŞ

Spor kavramı evrensel bir kavram olarak insanlar tarafından her zaman saygınlıkla karşılanmış bir olgudur. Sporun içinde sevgi, sağlık, saygı, emek, güven vb. gibi birçok güzel sıfatları içinde barındıran bir kavram olmuştur. Geçmiş dönemlerde yapılan spor hizmetleri mikro düzeyden artık geniş kitlelere yayılan, sınırları aşan oldukça popülaritesi sayesinde makro düzeyde değerlendirilmeye başlanmıştır. Bu durum karşısında her geçen gün katılımcıların sayısı arttığı görülmektedir.

Spor dünya genelinde artık futbola özgü bir egemenlik ortadan kalkmış, şimdilerde her branşın birer sanayi dalı olarak algılanmaktadır. Artık spor kuruluşları artık bir ticari şirket gibi yönetilmektedir. Bir sanayi kolunu oluşturan spor branşlarında meydana gelen gelişmeler ve yenilikler, hem ülkelere kendi spor işletmelerinin hem de yönetimine başarı, kar, statü kazandırma adına önemli bir unsurdur.<sup>(16)</sup>

Dünya genelinde spor hizmetleri ve ürünü hemen hemen bütün meslek gruplarındaki insanlara hitap etmektedir. Bu yüzden ticari anlamda önemli bir getirisi de bulunmaktadır. Gerek katılımcıların fazlalığı gerekse yüksek bütçeleri kontrol altına alıp yönetilme durumu kaliteli bir yönetime ihtiyaç duyulmaktadır. Meydana gelen gelişmeler neticesinde spor örgütleri hedef pazarda rekabet üstünlüğü elde etmek adına spor ürünleri ve hizmetlerinde gerek maliyeti gerek kalite gerekse planlamanın müşterilerin beklentilerini karşılayabilecek düzeyde olma düşüncesiyle hareket edilmektedir.

Spor örgütlerine sadece üretilen ürün ve hizmetlere tabi kalmayarak bir bütün içinde değerlendirip, yönetimde de kaliteyi arttırmak gerekmektedir.<sup>(19)</sup> Kaliteye ulaşmak ve örgütlerin performansının artırılması adına toplam kalite yönetimi ve stratejik yönetim yaklaşımları istenilen başarıyı sağlayacaktır. Bu iki önemli yaklaşım spor hizmetlerindeki kaliteyi istenilen seviyelerde tutup örgütlerin başarı grafiğini yükseltebilecektir.

<sup>1</sup> Dr.Öğr.Üyesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Egzersiz ve Spor Bilimleri Bölümü, erdal.bal@sbu.edu.tr

Spor hizmetlerinde kalite kavramı için temel olarak sporun içindeki tüm paydaların koordineli bir şekilde hareket etmesi ile alakalıdır. Bu süreçte toplam kalite yönetim ve stratejik yönetim spor örgütleri için gerekli bir yönetim anlayışı olarak değerlendirilmektedir. Bu iki yönetim anlayışının spor hizmet ve ürün kalitenin yükselmesine, müşterilerin istek ve beklentileri karşılama notasında etkili bir kavram olmaktadır. Spor kuruluşlarında kalite kavramının benimsenmesi ve kriterlerin yükseltilmesi gerekmektedir. Gerek toplam kalite yönetimi gerekse stratejik yönetim anlayışları, spor işletmelerinde yerini alarak, müşterilerinin istedikleri ölçüde ve kalite de hizmetlerin verilmesi sağlanmalıdır.

## **KAYNAKÇA**

1. Armstrang M. (1993), *A handbook of personnel management practice*, Fourth Edition, Kogan Page Ltd., London;255
2. Başaran İE. (1982). *Örgütsel davranış*, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Ankara; 112;
3. Besler S. (2003). Stratejik Yönetimin başarısında stratejik liderliğin rolü. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1); 75-86
4. Buzlu BB. (2012). *Kalite yönetim sistemleri*, Meta Yayıncılık, 2. Baskı, İzmir; 186
5. Çelik A. (2010). *Toplam kalite yönetimi*, Gazi Kitabevi, 2. Baskı, Ankara; 5-159
6. Ceyhun S. Malkoç N. ve Arslan N. (2017). Investigation Of organizational cynicism levels of the personnel working in private sports facilities. *European Journal of Physical Education and Sport Science*.
7. Çimen Z. ve Gürbüz B. (2007). *Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi*. Alp Yayınevi, Ankara; 119-122
8. Devecioğlu S. ve Yücel LAS. (2012). Spor sektörü ve altı sigma yönetim modeli. *Sportre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10(1); 17-24.
9. Dennis R. Howard and John L Grompton, (1980) Financing Managing and Marketing
10. Drucker, P. (1999). *21. Yüzyıl için yönetim tartışmaları*. (Çev: İbrahim.Bahçivangil Çev. Ed.) Epsilon Yayıncılık, İstanbul
11. Efil İ. (2016). *Toplam kalite yönetimi*, Dora Basım Yayın Dağıtım, 8. Baskı, Bursa;2
12. Ekenci G.(1998). Spor işletmelerinde hizmet üretimi. *Verimlilik Dergisi*, 3, 69-82.
13. Ekenci, G. (1997). İnsan ve çevre ilişkilerinin spor kulübü yönetimine etkileri. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2(4); 35-43.
14. Elmas S. Elmas AG. ve Aşçı FH. (2019). Sporda sosyal alanlar makalelerinin araştırma yaklaşımlarının incelenmesi. *Spor Bilimleri Dergisi*, 30 (1);39-52.
15. Fidan, Y. (1996). Örgüt kültürünün verimlilik artışına etkisi. *Verimlilik Dergisi*, 2, 17-29.
16. Gündoğdu F. ve Sunay H. (2012). İnovasyon ve Türk spor yönetiminde inovasyon uygulamaları. *Sportre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10(2), 61-66.
17. Halis M. (2016) *Toplam kalite yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara; 115
18. Howe, S. (1993). *Corporate strategy*. Hongkong: The Mcmillan Press;27
19. İmamoğlu AF. (1998). Toplam kalite yönetimi anlayışı açısından spor hizmetleri. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3(2); 51-62.
20. Jauch L. ve Glueck, W. (1989). *Strategic management and business policy*. New York: McGraw Com;18
21. Kavrakoğlu İ. (1998) *Toplam kalite yönetimi*, Kal Der Yayınları, İstanbul; 9
22. Maviş F. (1988). Stratejik yönetim modeli. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1); 135-147
23. Noe RA. (1999). *İnsan kaynaklarının eğitim ve gelişimi*, Editör Çetin C. Beta Basım Yayıncılık, İstanbul;10

## Sporda Psiko-Sosyal Alanlar

24. Öztürk SA. (1996) Hizmet işletmelerinde kalite boyutları ve kalitenin artırılması. *Verimlilik Dergisi*, 2, 66-68.
25. Özveren M. (1997). *Toplam kalite yönetimi, temel kavramları ve uygulamalar*, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul
26. Papadimitriou, DA. ve Karteroliotis K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9. 3. ;157-164
27. Parlak S. (2013). *Toplam kalite yönetimi ve kalite yönetim sistemi standartları*, Ekin Yayın Dağıtım, Bursa; 5
28. Ramaswamy R. (1996). *Design and management of service processes*. Prentice Hall PTR. Indianapolis; 27-33
29. Sarp N. (2014). *Toplam kalite yönetimi uygulamaları*, Siyasal Kitap Evi, Ankara;79
30. Şimşek H. (2013). *Toplam kalite yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara;53
31. Yatkın A. (2014). *Toplam kalite yönetimi*, Nobel Akademik Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara;1
32. Yazıcı AG. Özdemir K. ve Bindsen, MA. (2017) Sporda toplam kalite yönetimi. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35; 175-183.
33. Zeith, VA. ve Bitner MJ. (2000). *Services marketing*. 2. Edition. Irwin Mcgraw-Hill. Boston.