

SPOR TESİSLERİNDE ÇAĞDAŞ İŞLETMECİLİK ANLAYIŞI VE UYGULAMALARI

Yılmaz AKSOY

© Copyright 2020

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

ISBN

978-605-258-825-3

Kitap Adı

Spor Tesislerinde Çağdaş İşletmecilik Anlayışı ve Uygulamaları

Yazar

Yılmaz AKSOY

Yayın Koordinatörü

Yasin Dilmen

Sayfa ve Kapak Tasarımı

Akademisyen Dizgi Ünitesi

Yayıncı Sertifika No

25465

Baskı ve Cilt

Sonçağ Matbaacılık

Bisac Code

SPO000000

DOI

10.37609/akya.431

GENEL DAĞITIM

Akademisyen Kitabevi A.Ş.

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

TEŞEKKÜR

Çalışmamın planlanması, yürütülmesi ve tüm aşamalarında bana yön veren, lisans ve lisansüstü hocam, örnek aldığım büyüğüm, danışmanım sayın; Prof. Dr. M.Yalçın TAŞMEKTEPLİ-GİL'e, ayrıca tez çalışmalarımnda, özellikle istatistik sürecinde yardımlarını esirgemeyen sayın; Prof. Dr. Soner ÇANKAYA hocama sonsuz teşekkür ederim.

Çalışmada kullanılan anketlerin SGM'ye bağlı yüzme havuzlarında uygulanabilmesi için gerekli izni veren ve yardımcı olan SGM Merkez ve Taşra Teşkilatı yöneticileri ile Türkiye'nin dört bir yanında anketlerin uygulanmasında emek veren fedakâr dostlarıma şükranlarımı sunarım.

Hayatımın her aşamasında olduğu gibi doktora eğitimim boyunca yanımda olan; aileme, mesai arkadaşlarıma ve can dostlarıma verdikleri destek, gösterdikleri sabır ve anlayış için ayrı ayrı teşekkürlerimi sunarım.



SİMGELER ve KISALTMALAR

AT:Antrenman Tesisi

CRM:Costumer Relationship Management (Müşteri İlişkileri Yönetimi)

EUROSTAT:European Community Statistical Office (Avrupa Birliği İstatistik Ofisi)

FT:Fiziksel Tesis

Hİ:Hizmet İnovasyonu

HK:Hizmet Kalitesi

HKT:Hizmet Kalitesi Toplamı

HR:Human Resource (İnsan Kaynakları)

HRM:Human Resource Management (İnsan Kaynakları Yönetimi)

İİBF:İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

İKS:İnsan Kaynakları Stratejileri

İKST:İnsan Kaynakları Stratejileri Toplamı

KK:Kararlara Katılım

OECD:Organization For Economic Cooperation and Development

(Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü)

PDÖ:Performansa Dayalı Ödüllendirme

PERS:Personel

PROG:Program

SE:Stratejik Eğitim

SGM:Spor Genel Müdürlüğü

Sİ:Süreç İnovasyonu

SO:Soyunma Odası

TC:Türkiye Cumhuriyeti

TG:Takım Geliştirme

TQM:Total Quality Management (Toplam Kalite Yönetimi)

USA:United States of America (Amerika Birleşik Devletleri)

YK:Yenilikçilik Kapasitesi

YKL:Yenilikçilik Kültürü

YKT:Yenilikçilik Kapasitesi Toplamı

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM 1

GİRİŞ	1
-------------	---

BÖLÜM 2

GENEL BİLGİLER.....	5
2.1. Hizmet Kavramı ve Hizmet Sektöründe Kalite	5
2.1.1. Hizmetin Tanımı	5
2.1.2. Hizmetin Özel Nitelikleri.....	6
2.1.3. Hizmet Sektörü ve Hizmet İşletmeleri	11
2.1.4. Hizmet Sektöründe Verimlilik	13
2.1.5. Müşteri Memnuniyeti ve İhtiyaçları	13
2.1.6. Toplam Kalite Yönetimi (TKY)	14
2.1.7. Hizmet İşletmelerinin Genel Özellikleri	14
2.1.8. Hizmet Sektörü ve İmalat Sektörü Arasındaki Genel Farklar	16
2.1.9. Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramları	17
2.1.10. Hizmet Kalitesinin Önemi.....	19
2.1.11. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler	20
2.2. Yönetim ve Fonksiyonları	24
2.2.1. Yönetim.....	24
2.2.2. Yönetim Fonksiyonları	24
2.2.3. Spor Yönetimi	32
2.2.4. Spor Yöneticisi	33
2.2.5. Türkiye’de Spor Yöneten Kurum ve Kuruluşlar.....	34
2.3. İşletme, İşletmecilik Kavramı ve Spor İşletmeciliği.....	36
2.3.1. İşletme ve İşletmeciliğin Tanımı	36
2.3.2. Spor İşletmeciliği.....	37

2.3.3. Spor Tesislerinde Hizmet Yönetimi ve Verimlilik.....	38
2.3.4. Spor Tesisinin Tanımı ve Önemi.....	41
2.3.5. Spor Tesisi ve Türleri.....	44
2.4. İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY)	47
2.4.1. İnsan Kaynakları Yönetimi Tanımı, Önemi ve Amaçları	47
2.4.2. İnsan Kaynakları Yönetiminin Amaçları	49
2.4.3. İnsan Kaynakları Uygulamaları.....	50
2.4.4. İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonları	51
2.4.5. İşletmelerde İnsan Kaynaklarının Önemi.....	53
2.4.6. İşgücü Planlaması ve Personel Seçme	54
2.4.7. Çalışanların Eğitimi ve Geliştirilmesi.....	57
2.4.8. Performans ve Ödüllendirme	58
2.4.9. İnsan Kaynakları Yönetiminin Örgütsel Performansa Etkisi	59
2.5. Yenilikçilik Kapasitesi	60
2.5.1. Yenilikçiliğin Tanımı.....	60
2.5.2. Yeniliğin Özellikleri	62
2.5.3. Yenilikçiliğin Boyutları.....	63
2.5.4. Yenilikçi Örgüt Kültürü.....	67
2.5.5. İşletmelerde Yeniliğin Önemi	68

BÖLÜM 3

MATERYAL ve METOT	71
3.1. Çalışmanın Evreni.....	71
3.2. Veri Toplama Araçları.....	72
3.3. İstatistiksel Değerlendirme	73

BÖLÜM 4

BULGULAR	75
-----------------------	-----------

BÖLÜM 5

TARTIŞMA.....	169
HK Ölçeğinden Alınan Puanların Değerlendirilmesi	170
İ.K.S. Ölçeğinden Alınan Puanların Değerlendirilmesi.....	182
YK Ölçeğinden Alınan Puanların Değerlendirilmesi	184
HK, İKS ve YK İlişkisi.....	187
Spor Genel Müdürlüğü Yöneticilerine Öneriler;.....	198
Taşra Teşkilatı Yöneticilerine Öneriler;	199
Spor Tesisleri İşletme Müdürlerine Öneriler;.....	200
Kaynaklar.....	203
Ekler	215



KAYNAKLAR

- Adegoke O. Barriers to innovation management in service Companies. *Journal of Change Management* 2004;4(1):31-44.
- Afthinos Y., Theodorakis N.D., Nassis P. Customers' expectations of service in Greek fitness centers. *Managing Service Quality* 2005;15(3):245-258.
- Aksay K. Yenilikçilik kültürünün örgütsel yenilikçilik üzerine etkisi: Konya ilinde faaliyet gösteren özel hastanelerde bir uygulama. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Doktora Tezi, 2011;192.
- Aktepe E. Genel İşletme. 6. Baskı, İstanbul, Nobel Yayınları. 2016;13.
- Alaca E., Bayter M. Spor yöneticiliğinde bilgi yönetiminin önemi. *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic* 2014;9(2):81-91.
- Alpkan L., Ergün E., Bulut Ç., Yılmaz C. Şirket girişimciliğinin şirket performansına etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 2005;6(2):175-189.
- Altan Ş., Atan M., Bozdağ N. Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Özet Kitabı, Ankara, 2003;2.
- Altınel G. Hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin ölçümü ve bankacılık sektöründe bir uygulama. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, Yüksek Lisans Tezi, 2009;16.
- Altunışık R.R., Bayraktaroğlu C.S. ve Yıldırım E. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Yayıncılık, Sakarya, 2007;116-117.
- Altuntaş G., Dönmez D. Girişimcilik yönelimi ve örgütsel performans ilişkisi: Çanakkale bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 2010;9(1):50-74.
- Ammon R., Stotlar D.K. *Contemporary Sport Management*. (Editors: Parks, j. B., Quarterman, j.), 3. Edt., France, Human Kinetics, Champaign. 2003;23
- AÖF. Genel İşletme. 2. Baskı, Eskişehir, A.Ü. Web-Ofset Tesisleri. 2002;164.
- Argan M., Katırcı H. Spor Pazarlaması. 3. Baskı, Ankara, Nobel Yayınları. 2015;422.
- Argan M. Spor pazarlamasında sponsorluk: futbol branşında sponsorluk yapan kuruluşlara ilişkin bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, Doktora Tezi*, 2001;27.
- Aydın A.H. Yönetimin Fonksiyonları Yönetim ve Organizasyon. 2. Baskı, Ankara, Nobel Yayınları. 2001;57.
- Aydın K., Candan B., Hacıfendioglu Ş., İslamoğlu H.A. Hizmet Pazarlaması, 1. Baskı, İstanbul, Beta yayıncılık. 2006;147.
- Aydın K. Hizmet işletmelerinde servqual yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçümü ve kocaeli'ndeki seyahat işletmelerinden efe tur uygulaması. *Kocaeli Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, Kocaeli*, 2010;1108.
- Aygen S. İşletmelerde yenilik yönetimi sürecinde örgüt yapılarında ve hizmet tasarımlarında yaşanan dönüşümler: Antalya ili beş yıldızlı konaklama işletmelerinde amprik bir araştırma ve hizmet tasarımı önerisi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Doktora Tezi, 2006;82

- Basım H.N., Argan M. Spor Yönetimi, 2. Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık. 2009;53.
- Bayo A., Merino J. Las practicas de recursos humanos de alto compromiso: un estudio de los factores que influyen sobre su adopcio ´n en la industria espanyola, Cuadernos de Economía Direccion de la Empresa 2002;12(1):227–246.
- Belgin Ö. Hizmet sektöründe verimlilik. Bilişim Dergisi 2017;112-115.
- Boselie P., Dietz G., Boon C. Commonalities and contradictions in HRM and performance research, Human Resource Management Journal 2005;15(3):72.
- Bütün H. Hizmet işletmelerinde kalitenin önemi ve servqual tekniği. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2009;13(2):61-68
- Can H., Kavuncubaşı Ş. Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları. 7. Baskı, Ankara Siyasal Kitabevi. 2012;38.
- Can N. Sporcu ve antrenörlerin spor tesislerinin kullanımı konusunda istek ve beklentilerinin incelenmesi (Elazığ ili örneği). Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ, Yüksek Lisans Tezi, 2017;26.
- Cankalp M. Sporda Yönetim ve Organizasyon. 2. Baskı, Ankara, Nobel Yayınları. 2005;67.
- Certo S.C., Certo S.T. Modern Managemnt. 3. Edt., New Jersey, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River. 2006;47.
- Chang K., Chelladurai P. System-based quality dimensions in fitness services development of the scale of quality. The Services Industries Journal 2003;23(5):65-83.
- Chen C.J., Huang J.W. Strategic human resource practices and innovation Performance: the mediating role of knowledge management capacity. Journal of Business Research 2009;16(1):104–114.
- Cho Y.S. Examining the Impact of Human Resource Management, A Performance Based Analytic Model. Las Vegas, University Nevada, Unpublished PhD, Dissertation, USA. 2004;10,24.
- Coakley J. Sports in Society, 10.Edt., New York N.Y. McGraw-Hill. 2009;57.
- Collins C.J., Smith K.G. Knowledge exchange and combination: the role of human resource practices in the performance of high-technology firms. Academy of Management Journal 2006;49(3):544–560.
- Çalış A. İnsan Kaynakları Politikalarının İhracat Performansı Üzerindeki Etkileri, 1. Baskı, Ankara, İmge Yayınları. 2000;74.
- Çalışkan Y. Kalite fonksiyon yayılımının bir spor tesisinde uygulanması. Beykent Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi, 2017;1,7.
- Çankaya S., Aksay K. ve Enginyurt Ö. Relationship between human resource strategies and employees' innovation performance: an application. Journal of Medicine and Medical Research 2014;2(1):5.
- Çavuş M.F., Akgemci T. (2008). İşletmelerde personel güçlendirmenin örgütsel yaratıcılık ve yenilikçiliğe etkisi: imalat sanayiinde bir araştırma. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2008;20(1):229-244.

- Çelik C. İnsan kaynakları yönetiminin değerlendirilmesi (audit) ve örgütsel etkinlik ilişkisi, 500 büyük firma üzerinde bir çalışma. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, Doktora Tezi, 2001;57.
- Çelik İ. Yüksek öğrenimde hizmet kalite algısının ölçümü, yüksek lisans öğrencileri üzerinde bir araştırma. Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, Yüksek Lisans Tezi, 2010;29.
- Çengel O. Spor tüketicilerinin bireysel yenilikçilik ve alışveriş davranış biçimleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Muğla, Yüksek Lisans Tezi, 2016;38.
- Çınar İ. İnsan kaynağını geliştirme bağlamında değişim yönetimi. Ege Eğitim Dergisi 2005;6(1):81-93.
- Çiftçi A.G. Hizmet kalitesi ve bankacılık sektöründe hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bir uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Yüksek Lisans Tezi, 2006;5.
- Dalgıç A. Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: Antalya'da hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bir uygulama. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, Yüksek Lisans Tezi, 2013;1.
- Demiröz M.V. Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'ne ait spor tesislerinin fiziksel özelliklerinin ve işletmecilik anlayışının, sporcu ve antrenörlerin, ihtiyaç ve beklentileri açısından değerlendirilmesi (Kahramanmaraş ili örneği). Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş, Yüksek Lisans Tezi, 2009;50.
- Dereli D.D. Innovation management in global competition and competitive advantage. Procedia Social and Behavioral Sciences 2015;11(3):1365-1370.
- Devebakan N. Aksaraylı M. Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde servqual skorlarının kullanımı: Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2003;5(1):76-83.
- Devebakan N. Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi ve ölçümü. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Yüksek Lisans Tezi, 2001;7.
- Devocioğlu S. Türkiye'de spor sektörü stratejilerinin geliştirilmesi. Verimlilik Dergisi 2005;9(2):117-134.
- Dibrell C.F., Davis P.S., Craig J. Fueling innovation through information technology in SMEs. Journal of Small Business Management 2008;46(2):205-221.
- Diñçer Ö., Fidan Y. İşletme Yönetimine Giriş. 5. Baskı, İstanbul, Beta Yayınları. 2000;3.
- Ding D.Z., Akhtar S. The Organizational choice of human resource management practices: a study of chinese enterprises in three cities in the PRC. International Journal of Human Resource Management 2001;12(1):946-964.
- Doğan İ.Ö., Tütüncü Ö. Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetim Kapsamında ISO9001:2000 ve Bilgisayar Destekli Uygulama. İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası. 2003;5.

- Donuk B. Spor Yöneticiliği ve İstihdam Alanları, 1. Baskı, Ankara, Ötüken Yayınları. 2005;96.
- Drucker P.F. Yenilikçilik İçerisinde Yenilikçilik Disiplini. (Çev. Ahmet Kardam), 1. Baskı, İstanbul, Mess Yayınları. 2003;37.
- Duran M. Ürün ve hizmet kalitesinin bileşenleri. www.danismend.com, 2003. Erişim tarihi : 01.06.2018
- Durna U. Yenilik Yönetimi. 1. Baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım. 2002;13
- Duygun A. Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü: bir pilot araştırma. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi, 2007;38.
- Eitzen D.S, Sage G.H. Sociology of Nort American Sport, 8. Edt., Paradigm, Boulder CO. 2009;45.
- Ekenci G., İmamoğlu A.F. Spor İşletmeciliği. 2. Baskı, Ankara, Nobel Yayınevi. 2002;41, 55.
- Eker E. Hizmet süreci kalitesindeki değişimlerin müşteri memnuniyeti üzerine etkisinin servqual yöntemiyle ölçümü ve servis hizmetlerine yönelik bir uygulama. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, Yüksek Lisans Tezi, 2007;21
- Ekmekçi D., Ekmekçi Y.A. Spor pazarlaması. Pamukkale Journal of Sport Sciences 2010;1(1):23-29.
- Elçi Ş. İnovasyon Kalkınma ve Rekabetin Anahtarı. 1. Baskı, Ankara, Technopolis Group Yayıncılık. 2007;2,9
- Eren E. Yönetim ve Organizasyon. 12. Baskı, İstanbul, Beta Yayınevi. 2016;4,380.
- Eren E., Alpan L., Erol Y. Temel fonksiyonel yeteneklerin firmanın yenilik ve finansal performansına etkileri. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2005;4(7):201-224.
- Eroğlu E. Müşteri memnuniyeti ölçüm modeli. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi 2005;1(1):7-25.
- Ertas M. Niğde ilinde yaşam boyu sporunun gelişiminde kamu kurum ve kuruluşları ile özel kuruluşlara ait spor tesislerinin verimliliği ve niteliği. Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde, Yüksek Lisans Tezi, 2006;65.
- Ezcan V. Spor tesislerinin fiziksel özelliklerine ilişkin sporcu ve antrenör istek ve beklentilerinin belirlenmesi. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi, 2005;9.
- Fernandez S., Moidogaziev T. Using employee empowerment to encourage innovative behavior in the public sector. Journal of Public Administration Research and Theory 2013;23(1):177-195.
- Filiz Z., Yılmaz V., Yağız C. belediyelerde hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2010;10(3):56-61.
- Fried G, Managing sport facilities. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi 2005;8(1):6268.
- Genç N. Yönetim ve Organizasyon-Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar. 4. Baskı, Ankara, Seçkin Yayıncılık. 2012;73.

- Ghebrigiorgis F., Karsten L. Human resource management and performance in a developing country: the case of eritrea. *The International Journal of Human Resource Management* 2007;18(2):4-10.
- Girginer N. Şahin B. Spor tesislerinde kuyruk problemine yönelik bir benzetim uygulaması. *Hacettepe Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi* 2007;1(18):13-30.
- Goldfine B., Sawyer T.H. *Foundations Of Sport Management* (Editors: Gillentine, A., Crow, R. B.). 1. Edt., Morgantown, Fitness Information Technology. 2005;137.
- Gökçek O. Yenilik yönetimi süreci ve yenilik stratejileri: otomotiv sektöründe bir alan çalışması. *İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi*, 2007;48.
- Güleş H.K., Bülbül H. Yenilikçilik, İşletmeler İçin Stratejik Rekabet Aracı. 1. Baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım. 2004;123.
- Gümüşoğlu Ş., Akbaba A., Tavmergen P.İ., Akan P. *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*. 1. Baskı, Ankara, Detay Yayınları. 2007;22.
- Güney S. *Girişimcilik Temel Kavramlar ve Bazı Güncel Konular*. 4. Baskı, Ankara, Siyasal Kitapevi. 2015;59.
- Gürbüz B., Koçak S., Lam E.T.C. Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği'nin türkçe versiyonunun güvenilirliği ve geçerliği. *Eğitim ve Bilim* 2005;30(138):70-77.
- Gürüz D., Gürel E. *Yönetim ve Organizasyon-Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme*. 1. Baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım 2006;127.
- Hafit N.I.A., Asmuni A., Idris K., Abdul Wahit N.W. Organizational culture and its effect on organizational innovativeness in malaysian higher education institution. *International Academic Research Journal of Social Science* 2015;1 (2):118-124.
- Hailey V.H. Breaking the mould? Innovation as a strategy for corporate renewal. *International Journal of Human Resource Management* 2001;12(7):1126-1140.
- Hesketh A., Fleetwood S. Beyond Measuring the human resources management-organizational performance. *Sage Journals* 2006;13(5):5-13.
- Hoyle R.H. *Sport Management-Principles and Applications*. 1.Edt., England, Elsevier Ltd. 2006;128
- Humphreys B., Ruseski J. Economic determinants of participation in physical activity and sport. *International Association of Sport Economists Working Papers* 2006;6.
- Iari M.T. The Examination of the influences of psychological empowerment on employee innovation behavior in the social security organization of khorasan razavi. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business* 2012;4(8):169-182.
- İkizler C. *Sporda Sosyal Bilimler-2*. 1. Baskı, İstanbul, Alfa Yayınevi. 2009;143.
- İmamoğlu A.F., Mutlu T.O. Spor işletmelerinde öğrenen organizasyon uygulamalarının örgütsel performansa etkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2012;2(1):141-150.

- İnce M., Gül H. Bilgi çağında rekabetin temel belirleyicisi: bireyin yaratıcılığı. Selçuk Üniversitesi İİBF Dergisi 2006;11(1):232-248.
- İslamoğlu A.H., Candan B., Hacıfendioğlu Ş. Aydın K. Hizmet Pazarlaması. 1. Baskı, İstanbul, Beta Basım Yayın. 2006;17-18.
- İşlertaş N. Spor tesislerinden yararlanan beden eğitimi öğretmenlerinin istek ve beklentileri (Kayseri ili örneği). Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde, Yüksek Lisans Tezi,2006;81.
- Jaw B., Liu W. Promoting organizational learning and self renewal in taiwanese companies: the role of HRM. Human Resource Management 2003;42(3):223-241.
- Jones G.R. Organizational Theory, Design and Change. 1. Edt., England, Pearson Education Limited. 2013;403.
- Kahreh M.S. Achieving competitive advantage though empowering employees:an empirical study. Fast East Journal of Psychology and Business 2011;3(2):26-37.
- Kang S., Morris S., Snell S. Relational archetypes, organizational learning and value creation: extending the human resource architecture. Academy of Management Review 2007;32(1):236-256.
- Kaplan S. 6 Ways to create a culture of innovation. www.fastcodesign.com., 2013. Erişim tarihi : 11.06.2018
- Karaca S. Spor tesislerinin kullanımı açısından, sporcuların istek ve beklentileri: Van ili uygulaması. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Yüksek Lisans Tezi, 2002;3,20.
- Karahan K. Hizmet Pazarlaması. 1.Baskı, İstanbul, Beta Basım Yayın. 2006;21.
- Karalar R. Genel İşletme. 1. Baskı, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları. 2001;8.
- Kenger E. Denetçi Yardımcıları Eğitim Notu. Ankara, Yüksek Denetleme Kurulu. 2001;71.
- Kesen M. İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının yenilikçilik düzeyi ve iş-ten ayrılma niyeti üzerine etkileri: banka çalışanları üzerine bir uygulama. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, Yüksek Lisans Tezi, 2011;23.
- Khilji S.E., Wang X. Intended and 'implemented' HRM: the missing linchpin in strategic human resource management Research. International Journal of Human Resource Management 2006;17(7):38-46.
- Kmieciak R. Innovativeness, empowerment and IT capability: evidence from SMEs. Industrial Management and Data System 2012;12(5):708,720.
- Koçel T. İşletme Yöneticiliği. 1. Baskı, İstanbul, Arıkan Yayınları. 2007;28.
- Koçel T. İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar. 1. Baskı, İstanbul, Beta Yayınevi. 2010;688.
- Lam E.T.C., Zhang J.J., Jensen B.E. Service quality assessment scale (SQAS): an instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. Measurement In Physical Education And Exercise Science 2005;9(2):79-111

- Lau C.M., Ngo H.Y. Organization development and firm performance: a comparison of multinational and local firms. *J Int Bus Study* 2001;32(1): 95-114.
- Laursen K. HRM practices for innovation performance. *International Journal of the Economic Business* 2002;9(1):139-166.
- Laursen K., Foss N. New HRM practices, complementarities and the impact on innovation performance. *Cambridge Journal of Economics* 2003;27(2):243-263.
- Lopez SP., Peon J.M.M., Ordas C.J.V. Human resource management as a determining factor in organizational learning. *Manage Learn* 2006;37(2):215-239.
- Lussier R.N., Kimball D.C. *Applied Sport Management Skills*. 2. Edt., USA, Human Kinetics. 2008;133.
- Lyons R.K., Chatman J.A., Joyce C.K. Innovation in services: corporate culture and investment banking. *California Management Review* 2007;50(1):174-191.
- Maher L. Building a culture for innovation: a leadership challenge. *World Hospitals and Health Services* 2014;50(1):4-6.
- Mark S.K.M., Akhtar S. Human resources management practices, strategic orientations, and company performance: a correlation study of publicly listed companies. *Journal of American Academy* 2003;11(2):125-138.
- Martin F., Romero P., Sanchez G. Strategic human resource management: integrating the universalistic, contingent, configurational and contextual perspectives. *International Journal of Human Resource Management* 2005;16(5):33-47
- McAdam R., McConvery T., Armstrong G. Barriers to innovation within small firms in a peripheral location. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research* 2004;10(3):206-221.
- Memiş A. Spor tesislerinde müşteri memnuniyeti. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Yüksek Lisans Tezi, 2002;8
- Midilli Ö. Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin pazarlamaya etkisi. Kadir Has Üniversitesi, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi, 2011;10.
- Mirzeoğlu N. Spor Bilimlerine Giriş. 1. Baskı, Ankara, Bağırhan Yayınevi. 2003;13.
- Mucuk İ. Pazarlama İlkeleri. 14. Baskı, İstanbul, Türkmen Kitabevi. 2004;299.
- Mucuk İ. Modern işletmecilik. 16. Baskı, İstanbul, Türkmen Kitabevi. 2005;76.
- Mucuk İ. Pazarlama İlkeleri. 20. Baskı, İstanbul, Türkmen Kitabevi. 2016;207.
- Muter Ş. Endüstri ilişkileri açısından insan kaynaklarının önemi. *İşveren Dergisi* 2003;17(3):3.
- Müfreze D. İnsan kaynakları yönetiminin performans yönetimine etkisi: Mersin ilinde insan kaynakları uygulamalarına ilişkin bir araştırma. Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, Yüksek Lisans Tezi, 2014;2.
- Nacar E. 2011 Türk spor eğitiminde spor tesislerinin yeterlilik düzeylerinin belirlenmesi. Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Elazığ, Doktora Tezi, 2011;34,68

- Naktiyok A. Yenilik yönelimi ve örgütsel faktörler. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 2007;21(2):211-230.
- Noe R.A. İnsan Kaynaklarının Eğitim ve Gelişimi. Çev. Canan Çetin, 1. Basım, İstanbul, Beta Yayınları. 1999;353.
- Noteleers, G. ve Veldhoven, M. Validering van de Kern-VBBA in Vlaanderen aan de hand van een gematchte steekproef. Brussel: Nationaal Onderzoeksinstituut voor arbeidsomstandigheden [Validation of the Kern-VBBA in Flanders using a matched sample]. 2000:2.
- Odabaşı Y. Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), 9. Baskı, İstanbul, Aura Kitapları. 2015;163,181.
- Oslo Kılavuzu Yenilik Verilerinin Toplanması ve Yorumlanması İçin İlkeler. 3. Baskı, Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü(OECD) Avrupa Birliği İstatistik Ofisi (Eurostat). 2006;228.
- Öğüt A., Aygen S., Demirsel M.T. Personel güçlendirme inovasyonu hızlandırır mı? Antalya ili beş yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik görgül bir araştırma. Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yerel Ekonomiler Özel Sayısı 2007;1(1):163-172.
- Örs H. Kurumsal bankacılık sektöründe algılanana toplam hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak geliştirilen çok parçalı bir ölçek. *Pazarlama Dünyası Dergisi* 2003;17(3):27-35.
- Örücü E. Modern İşletmecilik. 7. Baskı, Ankara, Gazi Kitapevi. 2009;82.
- Özalp İ. Yönetim ve Organizasyon. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları (Yayın No: 774). 2008;147.
- Özdemir M. Malatya il merkezindeki mevcut spor tesislerinin planlama, işletmecilik ve sayısal açıdan değerlendirilmesi. İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya, Yüksek Lisans Tezi, 1998;52.
- Özer E. Tükenmişlik sendromu ve toplam kalite yönetimi arasındaki ilişki: Adıyaman ilkokullarında bir uygulama. Adıyaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013;41.
- Öztürk A. Kalite Yönetimi ve Planlaması. 1. Baskı, Bursa, Ekin Yayıncılık. 2009;5,28.
- Öztürk M. Malatya il merkezindeki spor tesislerinin yönetim ve işletmecilik açılarından değerlendirilmesi. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, Yüksek Lisans Tezi, 2007;32.
- Öztürk S.A. Hizmet Pazarlaması. 13. Baskı, Bursa, Ekin Yayıncılık. 2013;102,121.
- Öztürk Y., Seyhan K. Konaklama işletmelerinde sunulan hizmet kalitesinin artırılmasında işgören eğitimin yeri ve önemi. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi 2005;1(1):127-135.
- Palmer A. Principle of Services Marketing. 4. Edt., England, McGraw-Hill. 2005;85.
- Panayotopoulou L., Papalexandris N. Examining the link between human resource management orientation and firm Performance. *Personnel Review* 2004;33(5):500-509.
- Parks J.B. Contemporary Sport Management, 2.Edt., USA, Human Kinetics. 2007;47.

- Peck SR. Exploring the link between organizational strategy and the employment relationship: the role of human resources policies. *J Manage Study* 1994;31(5): 715-736.
- Peçen Ü. İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları ve organizasyonel iklimin firma yenilikçilik düzeyi üzerine etkileri: ABD firmaları ve Türk firmaları karşılaştırması. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, Doktora Tezi, 2012;37,62.
- Pedersen P. And Thibault L. *Contemporary Sport Management*, 5. Edt., Australia. Human Kinetics. 2014;12.
- Pfeffer J. Seven practices of successful organizations. *Calif Manage Rev.*, 1998;40(2):96-124.
- Pitts B.G., Stotlar D.G. *Fundamentals of Sport Marketing* 3.Edt., Morgantown, Hardcover. 2007;36.
- Raduan C.R., Naresh K. The Influence of organizational and human resource management strategies on performance. *International Society for Performance Improvement* 2006;11(1):18-23.
- Ramazanoğlu F., Öcalan M. Spor işletmelerinde işletmecilik ve personel yönetimi anlayışı. *Doğu Anadolu bölgesi Araştırmaları* 2005;11(1):81-89.
- Sabuncuoğlu Z., Tokol T. *İşletme*. 1. Baskı, Bursa, Ezgi Yayınları. 2001;69.
- Sabuncuoğlu Z. *İnsan Kaynakları Yönetimi*. 1. Baskı, Bursa, Ezgi Yayınları. 2000;73.
- Sarıçay H. İşletmelerde yenilikçilik faaliyetlerinin incelenmesi. *Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray, Yüksek Lisans Tezi*, 2012;34.
- Saruhan Ş., Özdemir A. *Değer Hedefli İşletmecilik*. 1. Baskı, İstanbul, Marmara Üniv. Nihad Sayar Eğt. Vakfı Yayınları. 2004;66.
- Sayım F., Aydın V. Hizmet sektörü özellikleri ve sistematik olmayan risklerin sektör menkul kıymetleri ile etkileşimine dair teorik bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi* 2011;8(2):248-257.
- Schepers, P. ve Van Den Berg, P.T. Social factors of work-environment creativity. *Journal of business and psychology* 2007;21(3):407-428.
- Selamoğlu A. "İnsan kaynakları yönetimi ve endüstri ilişkilerinin zenginliği. *İşveren Dergisi* 2010;10(3):13.
- Selvarajan T., Ramamoorthy N., Flood P., Guthrie J., MacCurtain S., Liu W. The role of human capital philosophy in promoting firm innovativeness and performance: test of a causal model. *International Journal of Human Resource Management* 2007;18(8):1456-1470.
- Seraslan Z., Kepoğlu A. *Spor Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi*. 1. Baskı, İstanbul, Morpa Yayınları. 2005;22.
- Sevimli S. Hizmet sektöründen kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Yüksek Lisans Tezi*, 2006;2,7,9.
- Sheppeck M.A., Militello J. Strategic HR configurations and organizational performance, *Human Resource Management* 2000;39(1):5.

- Shih H.A., Chiang Y.H., Hsu C.C. Can high performance work systems really lead to beter performance? *International Journal of Manpower* 2006;27(8):741-763.
- Shipton H., West M.A., Dawson J., Birdi K., Patterson M. HRM as predictor of innovation. *Human Resource Management Journal* 2006;16(1):3-27.
- Skerlavaj M., Songand J.H. ve Lee Y. Organization all earning culture, innovative culture and innovations in South korean firms. *Expert Syst Appl.* 2010;37(9):6390-6403.
- Şen Y.S. Toplam kalite yönetimi. <http://www.academia.edu/3354969>, 2012. Erişim tarihi : 12.06.2018
- Taşmektepligil M.Y. Sporun yaygınlaştırılmasında semt sahalarının etkileri. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Doktora Tezi, 1995;60,61.
- Tavmergen E.P. Turizm sektöründe kalite tanımı ve işletme verimliliğine etkileri. *Standart Dergisi* 2002;41(2):488-496.
- Thang L.C., Quang T. Antecedents and consequences of dimensions of human resource management practices in Vietnam. *The International Journal of Human Resource Manegement* 2005;16(10):1830-1846.
- Tolukan E. Spor tesisi yöneticilerinin girişimcilik eğilimi ve liderlik davranış özelliklerinin incelenmesi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Doktora Tezi, 2014;69.
- Top S. İşletmelerde Yenilik ve Yaratıcılık Yönetimi. 1. Baskı, İstanbul, Beta Basım. 2008;126.
- Tozkoparan G. Yenilik Yaratma Süreci Yenilik Sürecinde Etkili Olan Bağlantılar ve Unsurlar. 1. Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık. 2010;130.
- Tunç B. İşletmelerde yaratıcılık yenilikçilik girişimcilik yönetimi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Doktora Tezi, 2007;19.
- Tzafrir S.S. The Relationship between trust, HRM practices and firm performance. *International Journal of Human Resource Manegement* 2005;16(9):1602-1614.
- Uyargil C. İnsan Kaynakları Yönetimi. 2. Baskı, İstanbul, Beta Yayıncılık. 2008;141.
- Uzkurt C. Pazarlamada Değer Yaratma Aracı Olarak Yenilik Yönetimi ve Yenilikçi Örgüt Kültürü. 1. Baskı, İstanbul, Beta Basım. 2008;27.
- Uzunbacak H.H. Organizasyonlarda personel güçlendirme uygulamalarının, çalışanların yenilikçilik davranışları üzerine etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, Doktora Tezi, 2013;162.
- Ünal B. Çanakkale ilindeki mevcut spor tesislerinin tespiti ve halkın spora yönlendirilmesindeki etkisi. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, Yüksek Lisans Tezi 2001;45.
- Ünver İ. İşletmelerde yenilik ve yönetimi. *Çerçeve Dergisi* 2009;17(52):179-180.
- Üstel İ. 720 Derece İnovasyon, Patlamış Mısırı Yeniden Patlatmak. 1. Baskı, Ankara, Som Basın Ajansı. 2008;71.

- Walsworth S., Verma A. Globalization, human resource practices and innovation: recent evidence from the canadian workplace and employee survey. *Industrial Relations* 2007;46(2):222-240.
- Wang CL., Ahmed K. The Development and validation of the organisational innovativeness construct using confirmatory factor analysis. *Eur J Innov Manage* 2004;7(4):303-313.
- Watt D.C. Sport Management and Administration. 1. Edt. Newyork, Roudledge Pres. 2003;80.
- Werner J.M. Implications of OCB and contextual performance for human resource management. *Human Resource Management Review* 2000;10(1):3-10.
- Wright P.M., Dunford B.B., Snell S.A. Human resource and the resource based view of the firm. *Journal of Management* 2001;27(6):701-721.
- Yahya S., Goh W.K. Managing Human resources toward achieving knowledge management. *J Knowl Manage* 2000;6(5):457-468.
- Yalım D. İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler. 1. Baskı, İstanbul, Hayat Yayıncılık. 2005;117.
- Yatkın A. Toplam Kalite Yönetimi. 3. Baskı, İstanbul, Nobel Yayınevi. 2014;2.
- Yavuz Ç. İşletmelerde inovasyon (yenilikçilik) stratejileri ve örgütsel performans ilişkisinin çanakkale seramik a.ş. işletmesi örneğinde boylam analizi yöntemiyle incelenmesine dönük bir araştırma. Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale. Yüksek Lisans Tezi, 2010;88.
- Yetim A.A., Şenel Ö. Türkiye’de spor yöneticisi yetiştirme faaliyetlerinin görünümü. *Milli Eğitim Dergisi* 2001;1(1):150-155.
- Yıldırım V. Genel İşletmecilik, 1. Baskı, Adapazarı, Değişim Yayınları. 2000;17.
- Yıldız M.R. Turizm işletme yöneticilerinin yenilikçilik algısının yenilikçilik faaliyetlerine ve yenilik stratejilerine etkisi: Bartın, Zonguldak ve Karabük illerinde bir araştırma. Bartın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bartın, Yüksek Lisans Tezi, 2017;36,69.
- Yıldız S.M., Tüfekçi Ö. Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2010;13(24):1-11.
- Yıldız S.M. Beden eğitimi ve spor öğretimi veren yükseköğretim kurumları ve istihdam durumları. *Kastamonu Eğitim Dergisi* 2008;16(2):653-666.
- Yumuşak N.U. Hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler, Uşak Ticaret ve Sanayi Odası uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, Yüksek Lisans Tezi, 2006;14
- Yüksel Ö. İnsan Kaynakları Yönetimi. 1. Baskı, Ankara, Gazi Kitabevi. 2000;58
- Yükselen C. Pazarlama - İlkeler - Yönetim - Örnek Olaylar. 1. Baskı, Ankara, Detay yayıncılık. 2013;365.
- Zeithaml V.A., Bitner M.J. Service Marketing, 2. Edt., New York, McGraw Hill. 2000;97.