

SPOR HİZMETLERİNDE KALİTE
Fitness ve Spor Merkezleri Üzerine Kuramsal ve
Uygulamalı Bir İnceleme

Öğr. Gör. Dr. Burak Erdiñ ASLAN
Prof. Dr. Orcan MIZRAK



SPOR HİZMETLERİNDE KALİTE

Fitness ve Spor Merkezleri Üzerine Kuramsal ve Uygulamalı Bir İnceleme

Öğr. Gör. Dr. Burak Erdinç ASLAN
Prof. Dr. Orcan MIZRAK

ISBN: 978-625-382-388-7

E-ISBN: 978-625-382-389-4

DOI: 10.54637/vizetek.9786253823894

Copyright © Vizetek

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Vizetek Yayıncılık Sanayi ve Ticaret Limited Şirketine aittir. Vizetek Yayıncılık'ın izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri, kapak tasarımı, elektronik, mekanik, fotokopi, manyetik, kayıt ya da başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz.

Bu kitap, basılı ve elektronik (e-kitap) formatlarında yayımlanmaktadır. Kitap içeriğinin tüm sorumluluğu yazar(lar)ına aittir.

Yayın Tasarımcısı / Koordinatörü: Sena DURMAZ

Kapak Tasarımı ve Mizanpaj: Ahmet TUNÇDEMİR

Baskı: Ankara | Eylül, 2026



Seyranbağları Mah. İncesu Cad. 10/2 Çankaya/ANKARA

Tel.: (0312) 482 00 11

Web: www.vizetek.com.tr

E-mail: vizetkyayincilik@gmail.com

Yayıncı Sertifika No: 41575

Baskı: Vadi Grafik Tasarım ve Reklamcılık | 47479

Bu kitap, Burak Erdinç ASLAN'ın 2017 yılında Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Spor Yönetim Bilimleri Anabilim Dalında tamamladığı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR DİZİNİ.....	6
TABLOLAR DİZİNİ.....	6
ŞEKİLLER DİZİNİ	6
ÖZET	7
ABSTRACT	8
GİRİŞ.....	9
1. BÖLÜM	
HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI	11
Hizmet Kavramı	11
Hizmetin Özellikleri	13
Soyutluluk (Elle Tutulamazlık).....	14
Ayrılmazlık (Eş Zamanlı Üretme ve Tüketme)	14
Değişkenlik (Heterojenlik)	15
Dayanıksızlık (Bekletilememe).....	15
Hizmetlerin Sınıflandırılması	16
Kalite Kavramı	19
Deney Üstünlüğüne Sahip Kalite Yaklaşımı.....	20
Ürünü Temel Alan Kalite Yaklaşımı	21
Kullanıcıyı Temel Alan Kalite Yaklaşımı	21
Üretimi Temel Alan Kalite Yaklaşımı.....	22
Değeri Temel Alan Kalite Yaklaşımı	22
Kalitenin Boyutları.....	23
Hizmet Kalitesi	25
Hizmet Kalitesinin Boyutları	25
Algılanan Hizmet Kalitesi.....	28

Beklenen Hizmet Kalitesi	30
Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler	31
Hizmet Kalitesinin Yararları	33
Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti	34
SPOR MERKEZLERİNDE HİZMET KALİTESİ.....	36
Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Boyutları	38
HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE	
YÖNELİK YAKLAŞIMLAR.....	41
Yöneticiler ve Çalışanlar Açısından Kalite Modeli.....	41
Müşteriler Açısından Kalite Modelleri	42
Spor Merkezlerine Yönelik Hizmet Kalitesi Modelleri	45
Spor Hizmetleri Kavramı.....	46
Spor Hizmetlerinin Tanımı	46
Spor Hizmetlerinin Özellikleri.....	48
2. BÖLÜM	
MATERYAL VE YÖNTEM.....	52
Araştırma Modeli	52
Evren ve Örneklem	52
Verilerin Toplanması	53
Verilerin Analizi.....	55
3. BÖLÜM	
UYGULAMALI ARAŞTIRMA BULGULARI	58
ERZURUM İLİNDE YER ALAN FİTNESS VE SPOR	
MERKEZLERİNE YÖNELİK ANALİZLER.....	58
Katılımcılara İlişkin Özellikler	58
Demografik Özellikler	58
Spor Yapma Durumları	60

Katılımcıların Spor Yapma Durumları	60
Fitness Merkezine Devam Etme Özellikleri.....	63
BEKLENEN VE ALGILANAN HİZMET İLE İLGİLİ GENEL BULGULAR	67
BEKLENEN VE ALGILANAN HİZMET İLE İLGİLİ ALT BOYUTLARA GÖRE BULGULAR.....	70
Beklenen Hizmet.....	70
Algılanan Hizmet.....	71
BEKLENEN VE ALGILANAN HİZMETE İLİŞKİN ÇEŞİTLİ ÖZELLİKLERE GÖRE FARKLILIK ANALİZLERİ.....	72
Cinsiyet.....	72
Yaş	73
Eğitim Düzeyi.....	74
Sporcu Lisansına Sahip Olma	74
Aylık Gelir	75
Medeni Durum	75
Meslek	76
Fitness Merkezine Gitme Amacı	76
Fitness Merkezine Gitme Sıklığı	77
TARTIŞMA VE ÖNERİLER	77
KAYNAKÇA	84

KISALTMALAR DİZİNİ

EQOQ: Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1.1. Lovelock'un Dörtlü Sınıflandırması	18
Tablo 1.2. Hizmet Kalitesinin Prosedürel ve Davranışsal Boyutları	26
Tablo 1.3. SERVQUAL ölçeğinin boyutları	44
Tablo 2.1. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Alt Boyutları ve Madde Yapısı	54
Tablo 2.2. Normallik Testi Sonuçları.....	57
Tablo 3.1. Fitness ve Spor Merkezlerinden Beklenen ve Algılanan Hizmet Puanları	67
Tablo 3.2. Beklenen ve Algılanan Hizmet Puanları Arasındaki Farklılık Testi Sonuçları	69
Tablo 3.3. Beklenen ve Algılanan Hizmet Arasındaki Korelasyon.....	69

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Hizmetlerin Özellikleri	14
Şekil 1.2. Az Soyuttan Çok Soyuta Doğru Yapılan Hizmet Sınıflandırması	17
Şekil 1.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları (10 Boyutlu Yaklaşım)	27
Şekil 3.1. Katılımcıların Cinsiyet ve Medeni Duruma Göre Dağılımı	58
Şekil 3.2. Katılımcıların Yaş ve Aylık Gelir Durumları	59
Şekil 3.3. Katılımcıların Eğitim ve Meslek Durumları	60

ÖZET

Hizmet kalitesi kavramı hizmet ve kalite kelimelerinin birleşiminden oluşan ve kısaca “verilen hizmet düzeyinin müşterinin beklentisini ne oranda karşıladığının bir ölçüsü” olarak tanımlanan bir kavramdır. Bugün hemen her alanda kullanılan bir kavram olan hizmet kalitesinin önemli olduğu alanlardan birisi de spor hizmetleridir. Bu çalışmada, “Erzurum ilindeki fitness ve spor merkezlerinin hizmet kalitesinin tespit edilmesi” amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini, Erzurum ilindeki fitness ve spor merkezlerine devam etmekte olan toplam 202 kişi oluşturmuştur. Araştırmanın verileri, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği aracılığıyla bizzat araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme yapılarak toplanmıştır. Sonuç olarak, fitness ve spor merkezlerinden beklenen hizmet kalitesi ortalaması 7 üzerinden 6,51 puan (%93) olarak bulunmuştur. Personel, program, soyunma odaları ve tesislerden beklenti puanları 6,38 – 6,63 (%91-95) arasında değişmiştir. Algılanan hizmet kalitesi ortalaması ise 7 üzerinden 5,66 puan (%81) olmuştur. Personel, program, soyunma odaları ve tesisler ile ilgili olarak algılanan hizmet puanları 5,59 – 5,81 (%80-83) arasında değişmiştir. Erzurum ilindeki fitness ve spor merkezlerinden alınan hizmetin kalitesi ile ilgili algılar beklentilerin 0,85 puan (%12,1) altında kalmıştır. Algılanan hizmet ile verilen hizmet arasında tespit edilen fark alt boyutların tamamında ve genel ortalama istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Çalışmada ayrıca beklenen ve algılan hizmetler detaylı olarak sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Hizmet, Beklenen Hizmet, Hizmet Kalitesi, Spor.

ABSTRACT

The concept of service quality is a concept consisting of a combination of service and quality words and is briefly defined as “a measure of how the level of service provided meets the expectation of the client”. One of the areas where service quality is important, which is a concept that is used in almost every field today, is sports services. In this study, it was aimed to determine the quality of service of fitness and sports centers in Erzurum province. The sample of the research is composed of a total of 202 people who are going to the fitness and sports centers in the province of Erzurum in. The data of the study were collected by face to face interview by the researcher through the Service Quality Assessment Questionnaire. As a result, the average quality of service expected from fitness and sports centers was found as 6.51 points (93%) out of 7. Staff, program, locker rooms and training expectation scores ranged from 6.38 to 6.63 (91-95%). The perceived service quality average was 5,66 out of 7 (81%). Perceived service scores for staff, program, locker rooms and facilities ranged from 5.59 to 5.81 (80-83%). Perceptions about the quality of the services received from the fitness and sports centers in Erzurum province were below 0,85 points (12,1%). The difference between the perceived service and the service provided was statistically significant in all of the sub-dimensions and overall average. In addition, the expected and perceived services were presented in detail.

Key Words: Expected Service, Perceived Service, Quality of Service, Sport.

GİRİŞ

Yapılan farklı tanımlarından yola çıkarak, “bir istek ve ihtiyacı karşılamak amacıyla üretilen ve üretildiği anda tüketilen soyut, yarar ve değer sağlayan faaliyet ve faydalar” olarak tanımlayabileceğimiz hizmet kavramı bugün sadece işletme veya iktisat alanında değil hemen her alanda kullanılan bir kavram haline gelmiştir (Demir, 2013).

Kalite ise kökleri Socrates, Platon ve Aristo gibi eski Yunan düşünürlerine kadar uzanan ve insanlık tarihi boyunca var olan bir kavramdır (Reeves ve Bednar, 1994). Kısaca “bir mal ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümü” şeklinde tanımlanan (Akkoyun, 2015) kalite kavramı, özellikle Amerika Birleşik Devletleri, Japonya ve Avrupa’daki çeşitli gelişmeler sonucunda son yıllarda çok daha önemli bir hale ulaşmıştır (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Hizmet kalitesi kavramı ise hizmet ve kalite kelimelerinin birleşiminden oluşan ve kısaca “verilen hizmet düzeyinin müşterinin beklentisini ne oranda karşıladığının bir ölçüsü” olarak tanımlanan bir kavramdır (Altman ve Helms, 1995). Hizmet kalitesi özellikle 1980’lerden itibaren büyük ilgi çekmiş ve özellikle işletme, üretim ve pazarlamanın önemli konularından birisi haline gelmiştir (Zeithaml vd., 1988). Bu nedenle, hizmet sunan işletmelerin pazar payı ve karlılıklarını artırmak için hizmet kalitesine dikkat etmelerinin önemli olduğu vurgulanarak hizmet kalitesi bütün işletmeler için rekabetin temel anahtarı olarak nitelendirilmiştir (Kılıç ve Eleren, 2009)

Hizmet kalitesinin önemli olduğu alanlardan birisi de spor hizmetleridir. Bu kapsamda önemli bir spor hizmeti sunan fitness ve spor merkezlerinin hizmet kalitesinin en üst

düzeyde tutulması için çalışmalar yapılması büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla, bu çalışmada Erzurum ilindeki fitness ve spor merkezlerinin hizmet kalitesi ele alınmıştır.

Çalışmanın hizmet, kalite ve hizmet kalitesine ilişkin kavramsal çerçeve hakkında bilgiler verilmiştir. İkinci bölüm, araştırmanın materyal ve yöntemi hakkında bilgilerin sunulduğu bölüm olmuştur. Üçüncü bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgular sunulurken, sonraki bölümde çalışmanın sonuç ve önerileri verilmiştir.