



MARİNALARDA SUNULAN HİZMETLERİN HİZMET KALİTESİ DEĞİŞKENLERİNİN BELİRLENMESİ

Görkem DİKEÇ- Dokuz Eylül Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Ali Cemal TÖZ- Dokuz Eylül Üniversitesi

06.11.2015

ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, Türkiye’de yer alan marina işletmelerinde sunulan hizmet kalitesi değişkenlerinin ortaya konulmasıdır.

ARAŞTIRMANIN MOTİVASYONU

Marinacılık sektöründe
yaşanan gelişmeler ve
yenilikler

Hizmet kalitesinin ve
müşteri
memnuniyetinin her
geçen gün önem
kazanması

MOTİVASYON



Bu konu ile ilgili yapılan
çalışmanın az olmasından
dolayı mevcut boşluk
giderilmeye çalışılmıştır

MARINA İŞLETMECİLİĞİ ve HİZMET KALİTESİ

Hizmet sektörü; ulaştırma, turizm, iletişim hizmetleri ve finansal hizmetleri kapsamakta olup, turizm faaliyetleri bu alanda önemli ölçüde katma değere sahiptir.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO) 2014 yılı verilerine göre hizmet ticareti kapsamında turizm sektörü dünya ticaretinin %6'lık payına karşılık 1,4 trilyon dolarlık hacme ulaşmıştır.

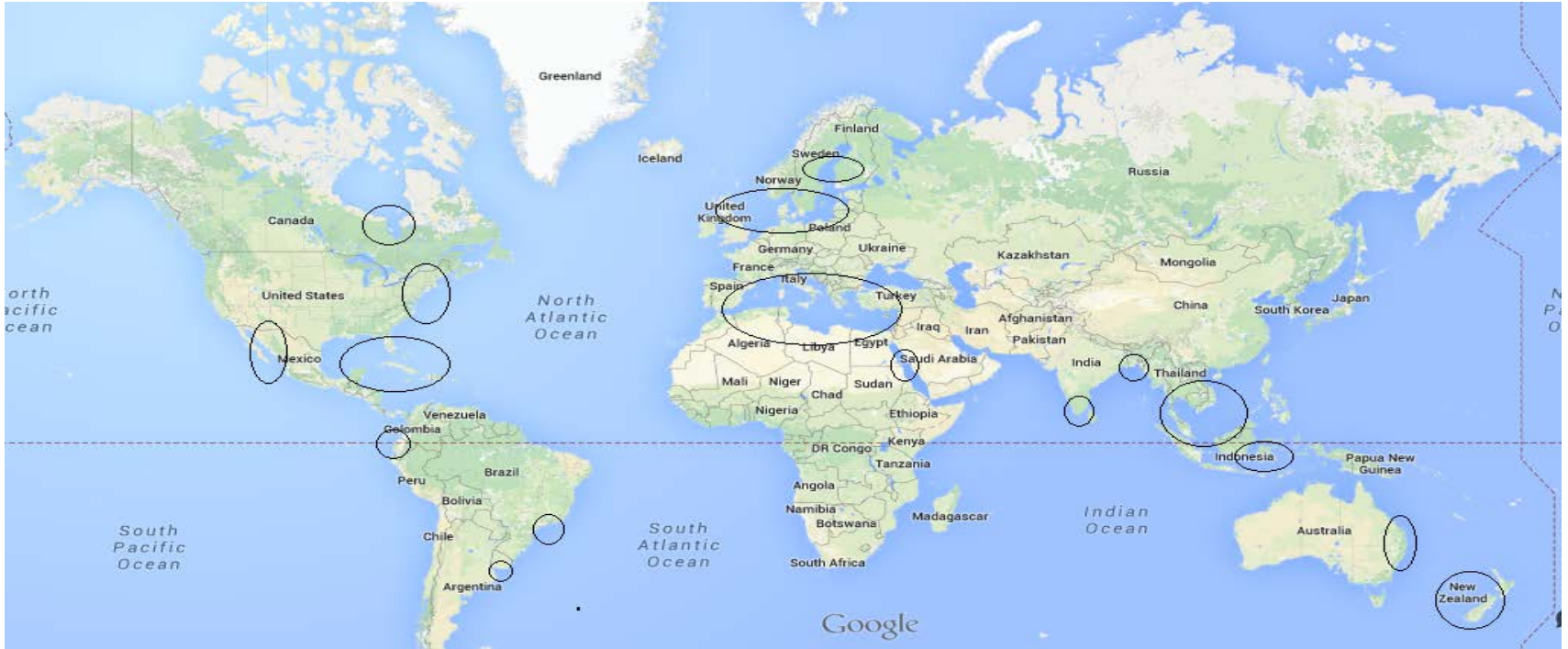
Türkiye 2013 yıl sonu itibariyle 37.8 milyon ziyaretçi ile bir önceki yıla göre %5.9'luk bir artış göstererek dünyada en çok turistin ziyaret ettiği 6.ülke konumunda yer almaktadır.

Deniz turizminin önemli bileşenlerinden olan **yat turizmi** zaman içerisinde büyük **gelişme** göstererek **turizm faaliyetleri** arasında önemli rol oynamaya başlamıştır (Sarışık ve diğerleri, 2011: 1014-1025).

Yat turizmi, **denizcilik** ve **turizm** sektörlerinin kombine edildiği bir çalışma alanı olarak görülmektedir (Işık ve Cerit; 2007: 86).

Dünya yat turizminin yoğun olarak tercih edildiği bölgeler Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil 1: Dünya Yat Turizminin Yoğun Olarak Tercih Edildiği Bölgeler

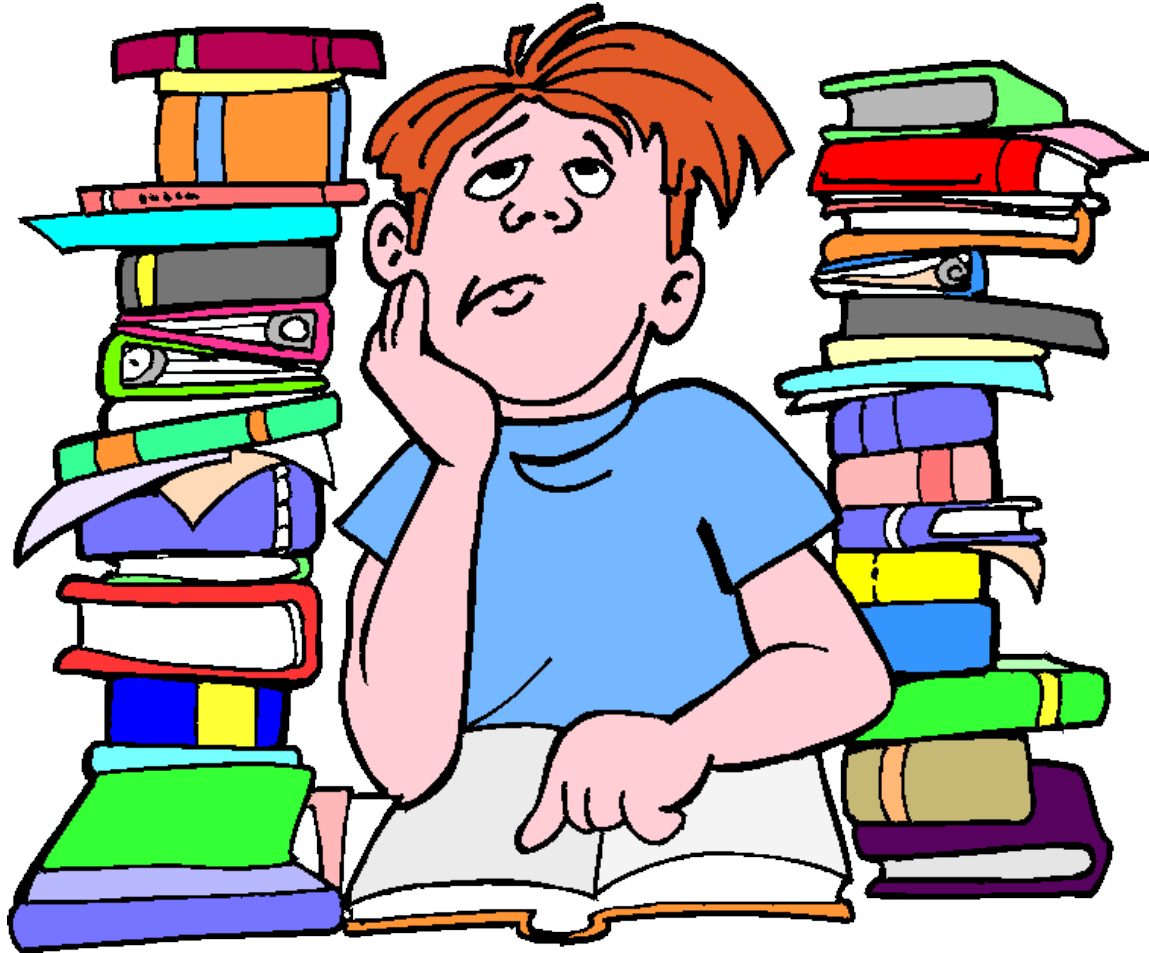


Yat turizmi içerisinde önemli bir yere sahip olan **marinacılık** faaliyetleri **Türkiye'nin turizm faaliyetleri** arasında önemli bir role sahiptir.

Marinacılık alanında meydana gelen gelişmeler; **marina sayılarının** ve **tekne bağlama kapasitelerinin** artırılması marinaların **sosyal ve ekonomik** açıdan **bölgesel** ve **ulusal** olarak kalkınmasında önemli katkılar sağlamaktadır.

Marina işletmeciliği kapsamında **hizmet kalitesinin** ölçümlerinin yapıldığı araştırmalarda genellikle Parasuraman ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilen **SERVQUAL** ölçeğinin kullanıldığı görülmektedir (Sarı 2011: 84; Arlı, 2012: 26).

LİTERATÜR TARAMASI



| Yazarlar | Çalışmalar |
|---------------------|---|
| Sarı (2011) | Yapılan bu çalışma da SERVQUAL ölçeğinde yer alan on adet hizmet kalitesi boyutu “fiziksel varlıklar, güvenilirlik, heveslilik, inanılrlık, müşteriye anlamak, yeterlilik, nezaket, emniyet, erişilebilirlik, iletişim” ele alınmıştır. |
| Arh (2012) | Bu çalışmada kullanılan SERVQUAL ölçeği ile hizmet kalitesi boyutlarını “fiziksel koşullar”, “heveslilik”, “karşılık verebilme”, “güven duyma”, “ulaşılabilirlik”, “teknelere yönelik hizmet”, “güvenlik”, “empati” ve “profesyonellik” olarak belirlenmiştir. |
| Coşar ve Nas (2014) | Yat sahiplerinin/yat kaptanlarının marinaları tercihinde etkili olan hizmet kalitesi değişkenleri; en çok önem verilen konu güvenlik olurken bunun ardından ortak kullanım alanlarının temiz olması ve müşteriler için sağlanan sosyal aktiviteler ve yaşam alanı , tamir- bakım hizmetleri , palamar ekibinin daha kaliteli ve etkili hizmet vermesi , yat sahibi/ yat kaptanlarının kullanabileceği ücretsiz havuzun bulunması, yönetimin müşteriler ile iletişim halinde bulunması , fiyatların uygunluğu , restoran, kafe ve internet erişiminin bulunması, su arıtma sisteminin tamamen arıtılmış su sağlayabilmesi, yat limanının hava koşullarına tamamen kapalı bulunması, tesis içerisinde spor salonu , çamaşır ve bulaşık makinesi ve alışveriş merkezinin bulunması, deniz suyunun temiz olması gibi faktörlerin yer aldığı ortaya konulmuştur |

MARINA İŞLETMELERİNDE SUNULAN HİZMETLER

Marina ofis hizmetleri;

- Ön büro hizmeti, günlük hava tahmini hizmeti
- Deniz telsizi haberleşme ve dinleme hizmeti
- Posta ve kargo servisi
- Havalimanı transfer
- Araç kiralama hizmeti
- Haberleşme hizmeti
- Rezervasyon işlemleri
- E-posta, faks ve telefon
- Sigorta hizmetleri
- Gümrük işlemleri hizmeti
- Depo kiralama hizmeti
- Döviz işlemleri

Marina liman hizmetleri;

- Dalgıçlık hizmeti
- Tekne yıkama temizlik hizmetleri
- Dalgıç tüpü dolum
- Yedekleme
- Tekne yanaştırma
- Giriş ve çıkış işlemleri
- Giriş ve çıkışlarda yönlendirme
- Giriş ve çıkışlarda kılavuz bot hizmeti
- Akaryakıt hizmeti
- Atık Alım hizmeti
- ✓ Liman içi su sirkülasyon sistemi
- ✓ Atık su toplama ve arıtma tesisi
- ✓ Katı atık toplama istasyonları
- ✓ Atık motor yağları toplama tesisi
- ✓ Biyolojik arıtma tesisi
- ✓ Atık su sintine boşaltma sistemi

Marina genel hizmetleri;

- Kablosuz internet ve TV hizmetleri
- Elektrik ve su hizmetleri
- Duş- tuvalet ve engelli tuvaleti hizmetleri
- Sağlık hizmetleri
- Yangın ikaz, alarm ve söndürme hizmeti
- İçme suyu ve LPG tüp hizmetleri
- Çamaşır, bulaşık ve yelken yıkama alanları
- Otopark hizmeti
- Güvenlik hizmetleri
- ✓ Yeterli yükseklikte tel çit
- ✓ Aydınlatma
- ✓ Alarm ve kapalı devre kamera sistem
- ✓ Kapı ve geçişlerin kilitlemesi
- ✓ Güvenlik elemanları
- ✓ Gözetleme kulesi

MARINA İŞLETMELERİNDE SUNULAN HİZMETLER

Marina teknik hizmetleri;

- Çekme- Atma hizmeti
- Şişme bot- can salı tamir ve bakımı
- Elektrik-elektronik tamir ve bakımları
- Yelken-branda üretim, tamir ve bakımı
- Havalandırma-soğutma tamir ve bakımı
- Kışlık bakım hizmetleri
- Alt yıkama ve temizlik hizmeti
- Motor-makine tamir ve bakımları
- Ahşap-mobilya hizmetleri
- Arma-donanım hizmetleri
- Boya-polyester hizmeti
- Torna-metal hizmetleri

Marina sosyal hizmetleri;

- Yat ve yelken kulübü
- Business Lounge
- Deniz malzemeleri satış yerleri
- Mağazalar ve dükkânlar
- Helikopter pisti
- Yüzme havuzu
- Sauna, spa, wellness tesisi
- Tenis kortu
- Voleybol, basketbol ve plaj voleybol
- Kuru temizleme
- Kuaför
- Araç kiralama
- Banka, ATM, döviz bozma
- Süpermarket (yatlara servis)
- Yat market
- Restoran, kafe ve barlar
- Gemici restoranı ve kafeteryası
- Otel ve konuk evi tesisleri
- Fitness
- Bilardo salonu
- Plaj
- Festival alanı
- Çamaşır yıkama
- Charter ve seyahat acenteleri
- Yat broker ve sigorta hizmetleri
- Park ve gezi alanlar

Kaynak: Balcı (2011: 48-57);Teos Marina, D-Marin Didim Marina ve Setur Kuşadaşı Marina Manüelleri (2014); marinaların internet siteleri incelenerek yazarlar tarafından derlenmiştir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Veri Toplama Aracı;

Görüşme formu 5 bölüm ve 28 adet açık uçlu sorudan oluşmaktadır.

- **Birinci Bölüm:** Marinada fiziksel varlıklar (11 adet)
- **İkinci Bölüm:** Marinada güvenilirlik (5 adet)
- **Üçüncü Bölüm:** Marina personelinin hevesliliği (3 adet)
- **Dördüncü Bölüm:** Marinada güvenlik (5 adet)
- **Beşinci Bölüm:** Marina müşterilerinin beklentileri (4 adet) ile ilişkilidir.

Ana Kütle ve Örneklem;

➤ Araştırmanın ana kütlelerini **Türkiye’de** faaliyet gösteren marina işletmelerinde **üst düzey görev** alan **marina yetkilileri** oluşturmaktadır.

➤ Araştırmanın örneklemini ise **İzmir** ve **Aydın** illerinde faaliyet gösteren marina işletmelerinde **üst düzey görev** alan **marina yetkilileri** oluşturmaktadır.

Veri Toplama Süreci;

➤ **7 marinadan** toplam **8 marina yetkili** ile **29.11.2014-30.12.2014** tarihleri arasında yüz yüze görüşme yapılmıştır.



Yarı Yapılandırılmış Görüşmeye Ait Uzman Bilgileri;

| Uzman | Kurum | Görev | Görüşme Yeri | Tarih | Saat |
|-----------------|------------------------|---------------------|--------------|----------|-------------|
| Onur KUNDUZ | Port Alaçatı Marina | Marina Müdürü | Marina Ofisi | 29.11.14 | 11.00-12.10 |
| Can AKALTAN | Çeşme Marina | Genel Müdür | Marina Ofisi | 01.12.14 | 13.00-14.00 |
| Hakan TELLİOĞLU | Setur Çeşme Marina | Marina Müdürü | Marina Ofisi | 01.12.14 | 10.00-11.15 |
| Bora ERGEZGİN | Dirinler Levent Marina | Marina Müdürü | Marina Ofisi | 02.12.14 | 15.00-16.00 |
| Yıldız KAHRAMAN | Teos Marina | Genel Müd. Asistanı | Marina Ofisi | 13.12.14 | 11.00-12.00 |
| Zeynep ALTAN | Setur Kuşadası Marina | Ön Büro Şefi | Marina Ofisi | 20.12.14 | 11.00-12.00 |
| Çağlar ALTUNTAŞ | Setur Kuşadası Marina | Marina Müdürü | Marina Ofisi | 20.12.14 | 13.00-14.30 |
| Selçuk BALCI | D-Marin Didim Marina | Marina Müdür Yrd. | Marina Ofisi | 30.12.14 | 11.00-12.15 |

BULGULAR

- **Alt yapı** ve **üst yapı** elemanlarının **modern** ve **teknolojik** olması
- **Ortak kullanım alanlarının** (tuvalet, duş vs.) sayıca **yeterli** olması, **temizlik** ve **hijyen** koşullarını sağlaması
- Teknelerin **kuzey-güney** ya da **güney-kuzey** seyrinde uğrak yaptıkları **stratejik olarak önemli** ve aynı zamanda **transit özelliği** olan marinalarda sunulan **yakıt ikmal** hizmetlerinin kalitesi, **24 saat** süre ile verilmesi
- Marinalarda sunulan **internet hizmeti** kullanıcılar açısından gerek işlemlerin **hızı/verimliliği** gerekse **erişilebilirliği** açısından son derece önemli
- Marinalarda sunulan **tamir-bakım** hizmetlerine bağlı olarak ihtiyaç duyulan her türlü **yedek parça** ve **diğer malzemelerin** marina içerisinde yerleşik olan bir **tedarikçi tarafından** sağlanması müşterilerin ihtiyacı olan en ufak bir parçanın bile hemen temin edilebilmesi
- Marinalarda sunulan **atık alım** hizmeti hem **çevre emniyeti** açısından hem de üretilen **atıkların kayıt altına** alınması
- **Engelli** yat sahiplerinin/yat kaptanlarının ya da misafirlerinin marina tesislerinden yararlanabilmesine yönelik marinalarda **alt yapı** ve **üst yapıların** düzenlenmesi için marinalarda bulundurulacak **özel ekipman** ve **sistemlerin** varlığı
- Marina içerisinde **deniz suyunun** temiz olması müşterilerin memnuniyeti açısından önemi

- Marinalarda müşterilerinden alınan **geribildirimler** (şikâyet, görüş ve öneriler) işletmeler tarafından **değerlendirilmesi** ve **gerekli iyileştirmelerin** yapılması
- Marinaların **uluslararası standartlara** uygunluğu (“5 Altın Çıpa”, “Mavi Bayrak” ödülü ve “5 Mavi Yıldız”) verilen **hizmetlerin kalitesi** açısından önemlidir
- Marinacılık sektörü içerisinde yerleşmiş olan **“yaşayan marina”** kavramı **marinaların görsel olarak çekiciliği** ile birlikte **müşterilere yönelik olarak sunduğu sosyal ve sportif aktiviteler**
- Marinaların **otopark kapasitesinin** özellikle yüksek sezon koşullarında marina müşterileri açısından kimi zaman sorun teşkil etmesi
- Marinalarda müşterilere yönelik olarak sunulan **güvenlik hizmetlerinde** müşteri memnuniyetinin kişilere göre farklılık göstermesi
- Marinaların **bağlama ücretlerinin yüksek olması** ve belirli dönemlerde uygulanan **fiyatlandırma politikalarındaki** değişikliklerin müşteri memnuniyetine etkisi
- Marina **personelinin bilgi ve beceri düzeyi, güler yüzlü, yardımsever ve kibar olması, iletişim beceri düzeyi, müşterilere karşı olan tutum ve davranışları, beklenen hizmeti tam ve zamanında yerine getirmesi, iyi giyimli, bakımlı ve temiz olması**
- Marina **personelinin yabancı dil düzeyi** , arada kurulacak iletişimin en önemli anahtarı

SONUÇ

Araştırma ışığında uzman görüşlerinden alınan geri bildirimler sonucunda;

➤ Literatür de belirtilen **marinalarda sunulan hizmetlerin hizmet kalitesi değişkenlerine** belli başlı değişkenlerin de eklendiği görülmektedir. Bu değişkenlerin özellikle **değişen günün koşullarına ayak uydurmak** için yeni hizmetlerin verilmesi ve verilen hizmetlerin **daha kaliteli düzeyde** verilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

➤ Eklenen hizmet kalitesi değişkenleri; **marinaların çevre yönetimi açısından iyileştirilmeleri gerekliliği, emniyet ve güvenlik hususlarını daha fazla önemsemeleri, insan kaynakları prosedürlerinin iyileştirilmesi** gerekliliği ortaya çıkan önemli sonuçlardandır.



ARAŞTIRMANIN KISITLARI

- Araştırmanın ana kütlesini oluőturan **Türkiye’de faaliyet gösteren tüm marina** işletmelerine ulaşmak için bir takım çalışmalar yürütölmüş olsa da **saha araştırması** aşaması **belirli marinalar** ile kısıtlı kalmıőtır.

GELECEK ARAŐTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER

- Daha sonraki çalışmalarda **Türkiye’de faaliyet gösteren tüm marina** işletmelerin de **üst düzey görev alan marina yetkilileri** ile çalışma yürütölebilir.
- Ayrıca **marina işletmelerinin** buldukları **bölgeler** göz önünde bulundurularak sunulan **hizmetlerin hizmet kalitesi değişkenleri** ve **müőtteri memnuniyetine** etkisi **karőtılaőtırmalı** olarak analiz edilebilir.
- Gelecek çalışmalarda **Akdeniz çanağındaki** diğer ölkelerdeki **marina yetkilileri** ile uygulama yapılabilir ve **uluslararası karőtılaőtırmalara** yer verilebilir.

TEŞEKKÜRLER...