

# ÖZEL AMAÇLI AEROBİK-VÜCUT GELİŞTİRME SALONLARININ ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ DOĞRULTUSUNDAKİ NİTELİKLERİ

Ayşe Ebru KARAKOCA \*  
Semiha DOLAŞIR \*  
Bülent SEÇKİNER \*  
Hakan SUNAY \*

## ÖZET

Bu çalışmanın amacı; aerobik ve vücut geliştirme salonlarının ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri doğrultusunda sahip olması gereken nitelikleri belirlemek ve Ankara ilindeki özel aerobik ve vücut geliştirme salonlarının bu kriterlere uygun olup olmadıklarını saptamaktır. Çalışmanın amaçları doğrultusunda, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri kriterleri incelenmiş ve aerobik – vücut geliştirme salonlarının sahip olması gereken nitelikler Kalite Güvence Hizmetleri, Müşteri Hizmetleri ve Sağlık Hizmetleri adı altında üç ana başlık halinde belirlenmiş ve maddeleştirilmiştir. Maddeleştirilen bu kriterler anket haline çevrilmiş ve araştırma evrenine uygulanmıştır. Araştırmanın evrenini Ankara ilinde aerobik ve vücut geliştirme alanlarında faaliyet gösteren 27 özel spor salonu oluşturmaktadır. 27 spor salonunun tümüne ulaşıldığından örneklem alınmamıştır. Araştırma da elde edilen veriler SPSS programında tanımlayıcı istatistikler kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, araştırma kapsamındaki spor salonlarının ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri kriterlerine sahip olmadıkları saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Özel Spor Salonları, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri

---

\* Ankara Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Tandoğan/ANKARA

**REQUIRED QUALITY OF AEROBIC AND WEIGHT LIFTING HALL  
ACCORDING TO THE ISO 9001:2000  
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM  
(Sampling in Ankara)**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study, is to determine, the required quality of aerobic and weight lifting hall according to the ISO 9001:2000 Quality Management System in Ankara. According to the purpose of the study ISO 9001:2000 Quality Management System was investigated and required qualities of aerobic and weight lifting hall were determined. These required qualities were titled into three main groups which were Quality Security Service, Customer Service and Health Service. These required quality were listed in form of questionnaire and the questionnaire was applied to 27 sports hall, which were population of the study, in Ankara. Because of reaching to all sports hall (study population) in Ankara sampling was not taken. Data were analyzed in SPSS by using descriptive statistics. At the end of the study, it was shown that, the hall which were investigated in the study haven't got required quality to take ISO 9001:2000 Quality Management System.*

**Key words:** Sports Hall, ISO 9001:2000 Quality Management System

**1. GİRİŞ VE AMAÇ**

Sporun cinsiyet, yaş, eğitim durumu ev bazı fiziksel yeterlilikler gözetmeksizin toplumun her kesiminde yaygınlaşması ve tüm yaşam süreci içerisinde düzenli olarak yapılabilmesi yönündeki önemli görevleri üstlenen kurumlardan bir tanesi de özel spor salonlarıdır. Bu işlev ve sorumluluklarıyla özel salonların bireylerin kullanım amaçlarına yeterince hizmet edebilecek düzeyde olmaları beklenmektedir. Aksi halde spor, sağlıklı yaşamı sağlayabilmekte bir amaç olmaktan çıkacak ve bireylerin sağlıklı bir yaşama ilişkin çabaları çok olumsuz bir şekilde ve istenmeyen bir biçimde sonuçlanacaktır. Sadece özel salonların yeterliliği de kullanım amaçlarına ulaşmada belirleyici olmamaktadır. Toplumun ekonomik, refah düzeyi, buna paralel olarak yaşam standartlarının yükselmesi, eğitim durumu, sosyal sınıflar arasındaki farklılıkların azalması ve bilinçli bir toplum olma yönündeki çabalarda bu amaçlara ulaşma da önemli rol oynar (Tanılkan, 1996).

Spor işletmeleri, toplumun sosyal ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetleri üretip pazarlamak üzere faaliyet (spor tesisleri, rekreasyon merkezleri vb) verdikleri hizmetlerin karşılığında maddi kazanç temin etseler bile esas itibarıyla, insanların spor ihtiyaçlarını karşılamak için kurulurlar. İhtiyaç ve isteklere cevap vermede spor işletmeciliği, spor tesislerinin ekonomik işletmesinin yanı sıra sportif hizmetlerin hazırlanmasını ve sunulmasını içine alacak bir genişlik göstermektedir (Ekenci & İmamoğlu, 2002). Bununla birlikte insanların spor ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan spor tesislerinin kalitesi de son derece önemlidir.

Bir kuruluşun (organizasyon) performansında temel faktör, ürün ve hizmetlerinin kalitesidir. Dünyada müşterinin kalite açısından beklentilerinin giderek daha sıkı olma eğilimi yaygınlaşmaktadır. Bu görüşle birlikte, ekonomik performansa ulaşabilmesi ve bunu sürdürebilmesi için kalitedeki sürekli gelişmenin gerekliliği kabul edilmektedir. Pek çok kuruluş (endüstriyel, ticari veya kamu) üretim veya hizmetlerini kullanıcının ihtiyaç veya taleplerini karşılamak üzere yerine getirmektedir. Kuruluşların kalite sistemi, kuruluşun hedeflerinin, ürün veya hizmetlerinin ve kuruluşa has özel uygulamaların da etkisi altında kaldığından, kalite sistemi kuruluşlar arasında farklılık göstermektedir (TSE, 1991).

En yüksek kalitenin en düşük maliyetle gerçekleştirilmesi çağdaş yönetimin ana amacıdır. Bu noktadan hareketle çalışmanın amacı; aerobik ve vücut geliştirme salonlarının ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Belgesi doğrultusunda sahip olması gereken nitelikleri belirlemek ve Ankara ilindeki özel amaçlı Aerobik-vücut geliştirme salonlarının bu kriterlere uygun olup olmadıklarını saptamaktır.

## **2. ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ**

ISO 9001, müşteri isteklerini ve ilgili yasal şartları tutarlı bir şekilde karşılayan ürünler sunma yeteneğini göstermeyi ve sistemi etkili bir şekilde uygulayarak müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlayan kuruluşlar için Kalite Yönetim Sistemi şartlarını tanımlamaktadır (Arıkbay, Bozkurt: 2002, s.88)

Bu genel bir standarttır ve tipi, büyüklüğü ve ürün kategorisi ne olursa olsun tüm organizasyonlara uygulanabilir olmayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte, bu yeni standardın tüm şartlarının tüm organizasyonlarla ilgili olmadığı bilinmektedir. Bu nedenle yeni yapı içinde, belirli koşullar altında kuruluş yapısının özelliği itibarıyla, bir organizasyon ISO 9001:2000'in bazı spesifik şartlarını hariç tutabilecektir (Arıkbay, Bozkurt: 2002, s.88).

15 Aralık 2000 tarihinde yayınlanan ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı 'Müşteriyle İlgili Süreçler' bölümü müşteri şartlarının ayrıntılı bir şekilde incelenmesine müşteri iletişiminin güçlendirilmesine dayandırılmıştır (Arıkbay, Bozkurt: 2002, s.94-96).

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemlerinin geliştirme süreci ve şartları aşağıdaki maddelerden oluşmaktadır (Arıkbay, Bozkurt: 2002, s.94-96):

- müşterilerin ve diğer ilgili kesimlerin ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi,
- Organizasyonun kalite politikası ile kalite amaçlarının belirlenmesi,
- Kalite amaçlarına ulaşılması için gerekli olan süreçlerin ve sorumlulukların belirlenmesi,
- Kalite amaçlarına ulaşılması için gerekli olan kaynakların belirlenmesi ve temin edilmesi,
- Her sürecin etkililiği ile etkenliğinin ölçülmesi için gerekli yöntemlerin belirlenmesi,

- Bu ölçütlerin her sürecin etkililiği ile etkenliğinin belirlenmesi için uygulanması,
- Uygunsuzlukların önlenmesi ve nedenlerinin ortadan kaldırılması için araçların belirlenmesi,
- Kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi için bir sürecin oluşturulması ve uygulanması.

Bu tür bir yaklaşım, mevcut kalite yönetim sisteminin sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için de uygulanabilir özelliğe sahiptir. Bu yaklaşımı uyarlayan bir organizasyon, süreçlerinin yeterliliği ile ürünlerin kalitesi konusunda güven yaratır ve sürekli iyileştirme çalışmaları için bir temel oluşturur. Bunun sonucunda müşterilerin ve diğer ilgili kesimlerin memnuniyetini sağlayan organizasyonun performans düzeyi yükselir (Arıkbay, Bozkurt: 2002, s.96).

### **3. YÖNTEM**

Aerobik ve vücut geliştirme salonlarının ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Belgesi doğrultusunda sahip olması gereken nitelikleri belirlemek ve Ankara ilindeki özel aerobik ve vücut geliştirme salonlarının bu kriterlere uygun olup olmadıklarını saptamak amacıyla, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Belgesi kriterleri incelenmiş ve aerobik ve vücut geliştirme salonlarının sahip olması gereken nitelikler Kalite Güvence Hizmetleri, Müşteri Hizmetleri ve Sağlık Hizmetleri adı altında üç ana başlık halinde belirlenmiş ve maddeleştirilmiştir. Maddeleştirilen bu kriterler anket haline çevrilmiştir. Diğer bir deyişle, bu çalışma daha çok hizmet kalitesi ile sınırlandırılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Bölümler, sırasıyla, Kalite Güvence Hizmetleri (24 madde), Müşteri Hizmetleri (25 madde) ve Sağlık Hizmetleri (30 madde), olmak üzere toplam 79 maddeden oluşmaktadır. Araştırmanın evrenini Ankara ilinde aerobik ve vücut geliştirme alanlarında faaliyet gösteren 27 özel spor salonu oluşturmaktadır. 27 spor salonunun tümüne ulaşıldığından örneklem alınmamıştır. Araştırma da elde edilen veriler SPSS programında tanımlayıcı istatistikler kullanılarak analiz edilmiştir.

#### 4.BULGULAR

##### 4.1. Kalite Güvence Hizmetlerine İlişkin Bulgular

**Tablo 1: Spor Salonunda Kalite Güvence Hizmetlerinin Uygulanmasına İlişkin Bulgular**

| MADELER   | EVET |      | HAYIR |      |
|---|------|------|-------|------|
|   | (n)  | (%)  | (n)   | (%)  |
| 1. Salonunuzda kalite güvence belgesi var mıdır?  | 2    | 7.5  | 25    | 92.5 |
| 2. Kalite sistemini geliştirmek için araştırma ve geliştirme çabasına sahip misiniz?  | 3    | 11.1 | 24    | 88.9 |
| *3. Kalite sistemini geliştirmek için araştırma ve geliştirme çabasına sahip olanların bunu yapabilecek nitelikte elemanları var mıdır? | 2    | 66.7 | 1     | 33.3 |
| *4. Spor Salonlarında kalite kontrolü ve güvencesi müdürü ya da elemanı bulunmakta mıdır?   | 2    | 7.5  | 25    | 92.5 |
| 5. Kalite sistemlerinin son muayenesi fitness aletlerinin kalibrasyonu için geliştirilmiş bir sistem bulunmakta mıdır?                  | 14   | 51.9 | 13    | 48.1 |
| 6. Spor Salonlarının kalite yönetimi ve kalite sistemleri kılavuzu bulunmakta mıdır?  | 6    | 22.2 | 21    | 77.8 |
| 7. Spor Salonlarının personelleri için iş şemaları bulunmakta mıdır?  | 24   | 88.9 | 3     | 11.1 |
| 8. Spor Salonlarının işe eleman alırken aradıkları özellikler bulunmakta mıdır?   | 27   | 100  | -     | -    |
| 9. Spor Salonlarının çalıştırdıkları kişilerin iş talimatları bulunmakta mıdır?   | 25   | 92.6 | 2     | 7.4  |
| 10. İşe aldıktan sonra personelinize hizmetiçi eğitim verme imkanınız var mıdır?  | 16   | 59.3 | 11    | 40.7 |
| 11. Spor Salonları çalıştırdıkları personele sigorta yapmakta mıdır?  | 16   | 59.3 | 11    | 40.7 |
| 12. Spor Salonlarında oryantasyon ve birbirinin yerine geçerek çalışma programının uygulanıp çalışanlara dağıtılmakta mıdır?            | 19   | 70.4 | 8     | 29.6 |
| **13. Spor salonlarında oryantasyon ve birbirinin yerine geçerek çalışma programı uygulanıp çalışanlara dağıtılmakta mıdır?             | 14   | 73.7 | 5     | 26.3 |
| 14. Salonunuzda çalışan elemanlara verilmiş olan çalışma talimatları bulunmakta mıdır?  | 22   | 81.5 | 5     | 18.5 |
| ***15. Spor Salonlarında genel talimatlar bulunmakta mıdır?   | 13   | 52   | 12    | 48   |
| 16. Spor Salonlarında prosedürler bulunmakta mıdır?   | 11   | 40.7 | 16    | 59.3 |
| 17. Spor Salonlarında talimatların uygulandığı raporlar bulunmakta mıdır?   | 12   | 44.4 | 15    | 55.6 |
| 18. Spor Salonlarında prosedürlerin uygulandığı raporlar bulunmakta mıdır?  | 10   | 37.7 | 17    | 63   |
| ****19. Salonunuzda prosedürlerin uygulanıp uygulanmadığını kontrol eden personel var mıdır?  | 9    | 81.8 | 2     | 18.2 |
| 20. Spor Salonlarında iş akış şeması bulunmakta mıdır?  | 24   | 88.9 | 3     | 11.1 |
| 21. Salonunuzdaki aletlerde oluşabilecek bir arızaya karşı geliştirilmiş önlemler var mıdır?  | 25   | 92.6 | 2     | 7.4  |
| 22. Salonlarının Salona alınacak aletlerle ilgili olarak satın alma elemanı bulunmakta mıdır?   | 13   | 48.1 | 14    | 51.9 |
| 23. Üyelerinizin ihtiyaçlarını karşılayacak malzemelerle ilgili satın alma standardınız var mı?   | 22   | 81.5 | 5     | 18.5 |

\* 3-4 sorular 2.soruya evet diyenler, \*\*13. soru 12. soruya evet diyenler, \*\*\*\* 19. soru 16. soruya evet diyenler tarafından cevaplanmıştır.

\*\*\* 15. soruya 25 kişi cevap vermiştir.

#### 4.2. Müşteri Hizmetlerine İlişkin Bulgular

Tablo 2: Müşteri Hizmetlerine İlişkin Bulgular

| MADELER  | EVET |      | HAYIR |      |
|--|------|------|-------|------|
|  | (n)  | (%)  | (n)   | (%)  |
| 1. Çalıştırdığınız antrenör ve personele sözleşme yapıyor musunuz?   | 11   | 40.7 | 16    | 59.3 |
| 2. Spor salonunuz spor yapmaya uygun mudur?  | 27   | 100  | -     | -    |
| 3. Salonunuzun spor yapmaya uygunluğunu kanıtlayan herhangi bir kurumdan alınmış bir belgeniz var mı?                  | 14   | 51.9 | 13    | 48.1 |
| 4. Spor salonunuzda yangın söndürme aletiniz var mı?   | 23   | 85.2 | 4     | 14.8 |
| 5. Spor salonunuzda yangın söndürme aletinizin kullanma talimatı var mı?   | 27   | 100  | -     | -    |
| 6. Spor salonunuzda soyunma odalarında yeterli sayıda dolap var mı?  | 24   | 88.9 | 3     | 11.1 |
| 7. Üyelerinize dolap kiriliyor musunuz?  | 10   | 37   | 17    | 63   |
| *8. Üyelerinizin dolaplardaki eşyaların temizliğini sağlayacak hizmet veriliyor mu?                                    | 6    | 24   | 19    | 76   |
| 9. Üyelerinize o gün içerisinde kullanmaları için havlu veriyor musunuz?   | 8    | 29.6 | 19    | 70.4 |
| 10. Salonunuzda havluları kiriliyor musunuz?   | 5    | 18.5 | 22    | 81.5 |
| 11. Salonunuzda gelen üyelere askı ve yeterli sayıda dolap imkanı sağlıyor musunuz?                                    | 23   | 85.2 | 4     | 14.8 |
| 12. Salonunuza gelen üyelerin özel eşyalarını emniyete alıyor musunuz?   | 16   | 59.3 | 11    | 40.7 |
| 13. Üyeleriniz özel eşyalarının korunması sırasında doğabilecek bir sorun karşısında sorumluluğu kabul ediyor musunuz? | 10   | 37   | 17    | 63   |
| 14. Soyunma odalarında yeterli sayıda duş ve lavabo bulunuyor mu?  | 22   | 81.5 | 5     | 18.5 |
| 15. Soyunma odalarında saç kurutma makinesi bulunuyor mu?  | 17   | 63   | 10    | 37   |
| 16. Tesis içerisinde dinlenme salonu bulunuyor mu?   | 20   | 74.1 | 7     | 25.9 |
| 17. Tesis girişinde koruma görevlisi bulunuyor mu?   | 9    | 33.3 | 18    | 66.7 |
| 18. Tesis içerisinde koruma görevlisi bulunuyor mu?  | 5    | 18.5 | 22    | 81.5 |
| 19. Üye kaydı yapılırken referans alıyor musunuz?  | 7    | 25.9 | 20    | 74.1 |
| 20. Fitness Salonunda her üye için kartoteks bulunuyor mu?   | 27   | 100  |       |      |
| 21. Personeli işten çıkarma sözleşmeniz bulunuyor mu?  | 11   | 40.7 | 16    | 59.3 |
| 22. Üyelikten çıkarma sözleşmeniz bulunuyor mu?  | 13   | 48.1 | 14    | 51.9 |
| 23. Dilek,şikayet ve önerileri yazılı veya sözlü olarak alıyor musunuz?  | 26   | 96.3 | 1     | 3.7  |
| 24. Salonunuzun havalandırması belirtilen şartlara uygun mu?   | 27   | 100  | -     | -    |
| **25. Sauna kullanma talimatınız, sauna sıcaklığını ve temizliğini takip eden personeliniz bulunuyor mu?               | 9    | 100  | -     | -    |

\* 8. soruya 25 kişi cevap vermiştir. \*\*Saunası olan step aerobik ve fitness salonları cevaplamışlardır.

### 4.3.Sağlık Hizmetlerine İlişkin Bulgular

Tablo 3: Sağlık Hizmetlerine İlişkin Bulgular

| MADELER   | EVET |      | HAYIR |      |
|---|------|------|-------|------|
|   | (n)  | (%)  | (n)   | (%)  |
| 1. Sağlık üniteniz var mı?  | 12   | 44.4 | 15    | 55.6 |
| 2. Salonunuzun yararlanabileceği anlaşmalı bir hastane veya sağlık kuruluşu var mıdır?  | 5    | 18.5 | 22    | 81.5 |
| 3. Üyelerinizin sağlığıyla ilgili kişisel bildirimler alıyor musunuz?   | 25   | 92.6 | 2     | 7.4  |
| 4. Sağlık dolabınız var mı?   | 27   | 100  | -     | -    |
| 5. Sağlık malzemeleriniz yeterli mi?  | 23   | 85.2 | 4     | 14.8 |
| 6. Personelinizin muhtemel sağlık sorunu karşısında müdahale için gerekli bilgisi var mı?   | 25   | 92.6 | 2     | 7.4  |
| 7. Salonunuzda doktor var mı?   | 9    | 33.3 | 18    | 66.7 |
| *8. Salonunuzdaki sağlık personelinin çalışma saatleri birbirini takip eder nitelikte midir?  | 7    | 77.7 | 2     | 22.3 |
| 9. Üyelik sözleşmesi yapılırken resmi bir kuruluştan sağlık raporu istiyor musunuz?   | 13   | 48.1 | 14    | 51.9 |
| *10. Salonunuzda çalışan bir doktor varsa bu doktor sağlık raporu verebiliyor mu?   | 3    | 33.3 | 6     | 66.7 |
| 11. Üyelik sözleşmenizde sağlık sigortası yaptığınıza dair madde var mı?  | 2    | 7.4  | 25    | 92.6 |
| 12. Salonunuzda üye yaptığınız kişiye sağlık sigortası olup olmadığını soruyor musunuz?   | 6    | 22.2 | 21    | 77.8 |
| 13. Üyelerinizin geçmişte yaşadığı sağlık problemlerine ilişkin kişisel bilgi alıyor musunuz?   | 24   | 88.8 | 3     | 11.2 |
| 14. Salonunuzda üyelik sözleşmesi yapıldıktan sonra geçen zaman içerisinde üyelerinizin sağlığıyla ilgili bildirim alıyor musunuz?      | 25   | 92.6 | 2     | 7.4  |
| 15. Salonunuzda bulaşıcı bir hastalık durumunda üyenin hastalığı geçinceye kadar bulaşmayı engellemeye yönelik önlemler alıyor musunuz? | 15   | 55.6 | 12    | 44.4 |
| 16. Salonunuzda çalışanların yılda bir kez sağlık kontrolü yapılıyor mu?  | 7    | 25.9 | 20    | 74.1 |
| 17. Salonunuzda özellikle hijyenle ilgili çalışan bir eleman var mı?  | 23   | 85.2 | 4     | 14.8 |
| 18. Salonunuzda hijyen için kullanılan özel bir malzeme var mı?   | 19   | 70.4 | 8     | 29.6 |
| 19. Aletler kullanıldıktan sonra diğer üyeye aletlerin temizliğiyle ilgili görev düşüyor mu?  | 12   | 44.4 | 15    | 55.6 |
| 20. Üyelerin kullandıkları malzemelerin hijyen açısından sadece o alanda kullanmaları için gerekli tedbirleri alıyor musunuz?           | 27   | 100  | -     | -    |
| 21. Girişlerde galoş kullanıyor musunuz?  | 22   | 81.5 | 5     | 18.5 |
| 22. Salonlarının duvar ve aynalarının temizliği, boyası, kırık ve çatlakların tamiri ve bakımı için gerekli önlemleri alıyor musunuz?   | 26   | 96.3 | 1     | 3.7  |
| **23. Havuz girişinde ve havuz içerisinde klor kullanıyor musunuz?  | 6    | 100  | -     | -    |
| **24. Havuz için gerekli olan biyokimyasal mikrobiyolojik tetkikler yapılıyor mu?   | 6    | 100  | -     | -    |
| 25. Salonlarının duvar ve aynalarının temizliği, boyası, kırık ve çatlakların tamiri ve bakımı için gerekli önlemleri alıyor musunuz?   | 26   | 96.3 | 1     | 3.7  |
| 26. Fitness step ve aerobik salonlarına veya havuza yiyeceklerle giriş yapılabiliyor mu?  | 27   | 100  | -     | -    |
| 27. Tesis içerisinde yemek yenilen bir bölüm bulunuyor mu?  | 15   | 55.6 | 12    | 44.4 |
| 28. Tesis içerisinde yemek yenilen bölüm fitness, step, aerobik salonu ve havuzdan ayrı mı?   | 14   | 93.3 | 1     | 6.7  |
| 29. Tesis içerisinde sigara tüketimine izin veriyor musunuz?  | 1    | 3.7  | 26    | 96.3 |
| 30. Tesis dışında sigara tüketimi için gerekli tedbirleri alıyor musunuz?   | 22   | 84.6 | 4     | 15.4 |

\* 8. ve 10 soruları 7.soruya evet diyenler cevaplamıştır. \*\*Havuzu olan step aerobik ve fitness salonları cevaplamışlardır.

## **5. TARTIŞMA VE SONUÇ**

Aerobik ve vücut geliştirme salonlarının ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemleri doğrultusunda sahip olması gereken nitelikleri belirlemek ve Ankara ilindeki özel aerobik ve vücut geliştirme salonlarının bu kriterlere uygun olup olmadıklarını saptamak amacıyla yapılan çalışmanın sonucunda, özel spor salonlarında kaliteyi arttırmak ve ISO 9001: 2000 belgesi alımına yönelik çalışmaların yeterli seviyede yapılmadığı ve bu spor salonlarından yalnızca iki tesisin bu araştırma, geliştirme çabasına sahip olduğu ve yine sadece iki tesisin bu araştırma ve geliştirmeyi yapabilecek nitelikte elemanları olduğu saptanmıştır.

Özel spor salonlarının yalnızca 6'sında kalite yönetimi ve kalite sistemleri kılavuzu olduğu belirlenmiştir. Belge alımı için bu tür çalışmalara ağırlık verilmelidir. Özel spor salonlarında işe eleman alırken çalışacak elemanlarda aradıkları özelliklerin bulunması bilinçli ve spor bilgisine sahip yöneticilerin var olduğunu ve üyelere hizmet verirken 'kaliteli hizmet' e önem verdikleri saptanmıştır. Bunun yanında elemanlarına hizmet içi eğitim vermelerinin gerekliliği de göz ardı edilmemelidir. Ancak yaptığımız çalışmada yalnızca %59.3'lük bir kısmın buna dikkat ettiği belirlenmiştir.

Özel spor salonlarının çoğunluğunda çalışmakta olan elemanlara verilmiş olan çalışma talimatlarının bulunduğu saptanmış ama genel talimatlar bulunup bulunmadığı sorulduğunda yalnızca %52'lik kısmında bulunduğu belirlenmiştir. Talimatların uygulanıp bununla ilgili bir rapor olup olmadığı sorulduğunda ise bu oran biraz daha düşmektedir (%44.4). Özel spor salonlarında kalite yönetim müdürü ya da elemanı bulunup bulunmadığı sorulduğunda yalnızca %14.8'inde bulunduğu saptanmıştır ve bu da gösteriyor ki özel spor salonlarından çoğunluğu maddi kaygılar doğrultusunda hizmet vermekte ve sergilediği hizmet kalitesinin yıllarca yeterli olabileceğini düşünmekte olduğu gözlenmiştir.

Özel spor salonlarında alınacak aletlerle ilgili olarak satın alma elemanı olup olmadığı sorulduğunda yarıdan az bir kısmın buna evet dediği saptanmıştır (%48.1). Buna göre aletler ya salon sahibinin isteğine ya da maddi duruma göre alınmakta ya da en ucuz malzeme temin edilmektedir. Bu sonuçlara göre, malzemelerin temininde üyelerin istekleri göz ardı edilerek kalite kısmen dikkate alınmamaktadır.

Sağlık hizmetleri alanına ilişkin bulgular kısmında 'Spor salonunuzda doktor var mı?' sorusuna yalnızca dokuz kişi evet demiştir. Oysa spor salonlarında karşılaşılabilecek en ufak bir sağlık probleminde kısa süre içerisinde müdahale gerekmektedir. Uz (2001), yaptığı bir çalışma sonucunda da insan sağlığının söz konusu olduğu bu merkezlerin çok az bir bölümünde doktor ve diyetisyen bulunduğu ve üyelerin sağlığıyla ilgili konulara ağırlık verilmediği saptanmıştır. Spor salonlarının bu konulara daha fazla ağırlık vermeleri ve özel spor salonlarında mutlaka doktor ve diyetisyen. istihdam edilmelidir

Özel spor salonlarında önemli konulardan bir tanesi de dilek, şikayet ve önerilerdir. Bir spor salonunun daha iyi hizmet verebilmesi ancak üyelerin taleplerine önem vermekle mümkündür.



Üyelerin ihtiyaçlarına cevap verilmesi ancak üyelere alınan bilgilerle söz konusudur. Uz (2001) yaptığı çalışmada da benzer sonuçlara rastlanmıştır. Yöneticilerin üyelerin istek ve şikayetlerine yeterince yanıt verdiklerini düşünürken, üyelerin çoğunlukla aynı düşünceyi paylaşmadıkları görülmüştür .

Sporun önde gelen amacı bireyin ve toplumu sağlıklı ve mutlu kılmak ve böylece üretimi artırarak ekonomik yaşama katkıda bulunmaktır. Bu amaca ulaşmada önemli faktörlerden birisi spor tesisleridir. Ülkemizde spor tesislerinin nizami ve sıhhi olarak inşa edilmemesi tesislerdeki sorumlu elemanların gerekli niteliklere sahip olmaması ve denetimin düzenli bir biçimde gerçekleşmemesi sporun gelişimi ve kitlelere yaygınlaşması adına önemli bir dezavantajdır (Sunay,1998). Çalışmamızda da müşteri hizmetlerinde kalite kontrol alanına ilişkin bulgularda en dikkat çeken nokta bütün spor salonlarının 'spor salonunuz yapılmaya uygun mudur?' sorusuna evet derken 'Bunu kanıtlayacak belgeniz var mı?' sorusuna yalnızca 14 spor salonunun evet demesidir. Buradan anlaşılıyor ki 13 spor salonunu kaçak olarak çalışmakta ve yeterli denetimler yapılmamaktadır. Bu bağlamda GSGM' nin ilgili denetim birimleri, kaçak çalışan spor salonlarını tespit ederek bu türden spor salonlarının açılmasına engel olmalıdır.

Özetle, Ankara ilinde faaliyet gösteren özel aerobik ve vücut geliştirme salonları içinde ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemleri belgesi alabilecek nitelikte spor salonu bulunmadığı tespit edilmiştir. Buna göre, özel spor salonlarının geliştirilmesine yönelik çalışmalara ağırlık verilmesi gerekmektedir.

### **ÖNERİLER**

Ankette yer alan soruların ışığında bir tesisin ISO 9001 :2000 kalite yönetim sistemleri belgesi alabilmesi için öncelikle Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü' nün "Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği"ne ve ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri alımına yönelik şartlara uyması ve uygulamaya geçirmesi gerekmektedir. Spor tesisleri sahipleri müşterilerine en iyi hizmeti vermeye çalışmalı ve gereken hassasiyeti gösterip, yönetmeliklere uymalıdır. Öyle ki, sporun kitlelere yayılmasında, insan sağlığının korunması ve başarılı sporcuların belirlenip yetiştirilmesinde spor tesisleri önemli yere sahiptir.

ISO 9001: 2000 ve ISO 9004 Kalite Yönetim Sistemleri performans iyileştirme kılavuzu doğrultusunda bir kalite yönetim sisteminin etkililiğinin ve etkinliğinin sağlanması ve organizasyonun performansında potansiyel iyileştirmeler yapılması kapsamında bir organizasyon şemasının bulunması, iş ve görev tanımlarının açık olması, denetim işlevlerinden planlamanın ulaşılması hedeflenen amaca uygun olması ve doğabilecek herhangi bir sorun karşısında ikinci hatta üçüncü planların bulunması. Yönetimin ve çalışan birimlerin koordinasyonu sağlanmalı, halkla ilişkiler ve pazarlama konularında stratejiler belirlenmeli bu birim devamlı fikir üretmeli, personel eğitimi çalışmaları belli periyotlarda yapılmalı. Sunulan hizmetin kalitesi ve bunun geliştirilmesi konusunda tüm birimler bu amaca yönelik koordineli bir şekilde çalışmalı, tesis politikaları belirlenirken insan hayatına verilen önem ilk olarak ele alınmalı, hizmetin bugün varolduğu ve devamlı geliştiği unutulmamalıdır.

**KAYNAKLAR**

1. Anıkbay, C., Bozkurt, R.(2002). Kalite Yönetim Sistemlerine İlişkin ISO 9000:2000 Uluslararası Standartları ve Getirdikleri, Verimlilik Dergisi sayı: 2. M.P.M. Yayınları. Ankara
2. GSGM (1999). Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği,GSGM Yayınları,Ankara.
3. Ekenci, G. A. F. İmamoğlu (2002) Spor İşletmeciliği, Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
4. Sunay, H. (1998).Türkiye de Spor Tesis Sorunu, Popüler Bilim, Ankara
5. Tanılkan,K. ( 1996). H. Ü. Spor. Bilimleri ve Teknolojisi Yüksekokulu, Bitirme Projesi, Ankara.
6. Türk Standartları Enstitüsü (1991), Türk Standartları Enstitüsü Yayını, Birinci Baskı Ankara,
7. Uz,G.(2001).Özel Spor Salonlarında Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Etkinliği, Ankara Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı,Yüksek Lisans Tezi, Ankara.