



Tevfik Turgut¹, Faik Ardahan²

¹Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Antalya-Türkiye

²Akdeniz Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Rekreasyon Bölümü, Antalya-Türkiye

tevfikturgut@akdeniz.edu.tr, ardahan@akdeniz.edu.tr

ORIGINAL ARTICLE

SUYA DAYALI REKREASYON İŞLETMELERİNİN PROFİLLERİ: ANTALYA ÖRNEĞİ*

Özet

Bu çalışmanın amacı; Antalya ilinde Suya Dayalı Rekreasyon (SDR) alanında faaliyet gösteren işletmelerin profillerinin belirlenmesidir. Araştırmanın evreni, Antalya il sınırları içerisinde 286'sı su üstü, 130'u sualtı, 36'sı rafting ve 2'si kano alanlarında faaliyet gösteren toplam 340 SDR işletmesinden oluşmaktadır. Bu çalışmanın örneklemini, Antalya Merkez, Lara-Kundu, Kadriye, Kiriş-Çamyuva, Kaş, Beşkonak ve Beldibi'nde 2010 yılı yazında SDR alanında faaliyet gösteren işletmeler arasından, işletmelerin unvanlarına göre sıralanan listede her üç işletmeden biri çalışmaya dâhil edilmiştir ve toplam 122 SDR işletmesi ile görüşülmüştür. Durum tespitine yönelik bu çalışmada veri toplamak amacıyla araştırmacılar tarafından geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Anket formu ile işletme sahipleri ve/veya yöneticilerine, işletmenin faaliyet alanı, yatırım maliyeti, faaliyet yeri, süresi, kuruluş ve faaliyet sırasında yaşanan zorluklar, müşteri memnuniyeti denetimi, sektör öngörüsü ve insan kaynaklarına yönelik verileri almak için toplam dokuz soru yöneltilmiş ve araştırmada yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde frekans (f), yüzde (%), ortalama (\bar{x}) ve standart sapma (SS) gibi tanımlayıcı istatistiksel teknikler kullanılmıştır. Sonuç olarak; SDR işletmelerinin çoğunluğu sahillerde olmak üzere büyük çoğunluğu 11 yıl ve daha fazla bir süredir, otellerde veya kamuda kiracı olarak faaliyetlerini yürütmekte, kuruluş aşamasından itibaren başta bürokratik zorluklar olmak üzere, finansal, niteliksiz (ödeme gücü az olan) müşterilerin yoğunlukta olması ve kötü rekabetin varlığı gibi sorunlar ile karşılaşmaktadırlar. Daha çok sektörün daralacağına dair öngörülere sahip olan SDR işletmelerinde müşteri memnuniyeti daha çok işletme sahipleri, müdürler veya şeflerin gözlemlerine ve müşterilerle bire bir görüşmeleri ile ölçülmeye çalışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Rekreasyon, suya dayalı rekreasyon, suya dayalı rekreasyon işletmeciliği, antalya

THE PROFILE OF WATER-BASED RECREATION ENTERPRISES: ANTALYA CASE

Abstract

Aim of this study is to define the general profile of enterprises in water based recreation branch in Antalya. A total of 340 water based recreation enterprises which serve on water (286), under water (130), in rafting (36) and in canoe (2) branches as data of Antalya Provincial Directorate of Culture and Tourism is the population of this study. Sampling group of this study is formed by using simple random sampling method. 122 volunteer enterprises which are serving in water based recreation in different places of Antalya were included. As data collecting tool for this descriptive study, a questionnaire form which was developed by researchers was applied by using the interview technique. The survey included totally nine questions to find out the field of activity, cost of investment, place and age of enterprises, problems they meet, approach to customer satisfaction supervision, and characteristics of human resources. Data which was collected from survey was analyzed by using descriptive analyses such as frequency (f), percentage (%), mean (\bar{x}), and standard deviation (SS). As a result of this study; it was found that most of enterprises are in the business for over 11 years; most of them are renters of state or in hotels; entrepreneurs meet some bureaucratic and financial difficulties in the process of foundation and business; most of entrepreneurs expect recession in the next future; customer satisfaction is measured mostly by observation of managers or chiefs, and interview with costumers.

Keywords: Recreation, water-based recreation, water-based recreation business management, antalya

* Bu çalışma 12-15 Nisan 2012, tarihlerinde Kemer-Antalya'da yapılan I. Rekreasyon Araştırmaları Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

GİRİŞ

Yeryüzündeki bütün ekonomik faaliyetlerin temelinde ihtiyaçların ve arzuların karşılanması yatmaktadır. İnsan ihtiyaçları, insanların içinde buldukları toplumların gelişmişlik düzeylerine bağlı olarak artıp farklılık gösterse de insanoğlunun varlığını sürdürebilmek için çeşitli türdeki ihtiyaçlarını tatmin etme çabası var olduğundan itibaren hiç değişmemiştir (Şimşek 2002). Günümüzde insanlar zorunlu etkinliklerin yanında serbest zamanlarını kendilerine haz vereceğini düşündükleri etkinliklere ayırmakta, o etkinliği gerçekleştirebilmek için ihtiyaç duyulan mal ve hizmet ürünlerini satın almakta ve/veya kiralamaktadır. İnsanların serbest zamanlarını hoşça geçirmek amacıyla rekreatif amaçlı kullanmak üzere ürünleri satın almaları ve/veya kiralamaları rekreatif ürün kavramını ortaya çıkarmaktadır. Rekreatif etkinliklerin planlanması, pazarlanması ve uygulanması ile oluşan ekonomik değere ise rekreatif ürün denilebilir.

Batılı ülkelerde suyla olan ilişkiyi çoğaltmak için suyun sportif fırsatları yanında şifa özellikleri ve tıbbi faydaları sürekli desteklenmekte, suda yapılan egzersizlerin karada yapılanlara göre sahip olduğu üstünlükleri nedene ile suyun tedavi edici ve dinlendirici özelliği vurgulanmaktadır (Case 1997; Moreno 1996). Bu ilişki insanların ırmak, nehir veya göl kenarlarında piknik yapması; göl, termal veya deniz bölgelerine kısa seyahatler gerçekleştirmesi; sahillerde tatil yapması; tatlı veya tuzlu sularda suya girmesi ile de açıkça anlaşılmaktadır (Jennings 2007).

İnsanlar gün geçtikçe suyun sağlığa kavuşmak veya sağlıklı kalmak için uygun bir hareket alanı olduğunu keşfetmektedir. Suyun statik kaldırma kuvveti omurgayı ve eklemleri vücut ağırlığından serbest bırakması ve böylece kolların, bacakların, gövdenin hatta başın her yönde hareket edebilmesi için hareket serbestliği yaratması insanların suda gerçekleşen etkinliklere katılımını arttırmaktadır (Schwark 2010).

Su içinde, üzerinde, altında veya etrafında, suya temas edilerek veya edilmeden yapılan rekreatif etkinliklere suya dayalı rekreatif etkinlikler denilir (Pigram ve Jenkins 1999). Benzer şekilde; su içinde, üzerinde, altında veya etrafında, suya temas edilerek veya edilmeden doğal veya düzenlenmiş su ortamlarında gerçekleşen rekreasyona Suyu Dayalı Rekreasyon (SDR) adı verilir.

Su içinde ve etrafında yapılan rekreatif etkinlikler birçok ülkede en çok tercih edilen etkinliklerdendir (Pigram ve Jenkins 2006) ve son otuz yılda bütün suya dayalı rekreatif

etkinliklere katılım fark edilir bir şekilde artış göstermiştir (Bell 1997). Bütün dünyada devamlı büyüme halinde olan bir faaliyet alanı olan SDR, zaman, seyahat ve harcama ile birlikte yüksek bir sosyal değer göstermektedir. Bu durumu en çok destekleyen unsurlar ise bot endüstrisinin gelişmesi ve suya dayalı yeni rekreatif etkinliklerin ortaya çıkmasıdır (Tanrıvermiş 2000).

İnsanlar SDR'ye olan ihtiyaçlarını kendileri üreterek veya üretilmiş bir ürünü bedel ödeyerek giderebilirler. İnsanlar SDR ihtiyacını; balık avlayarak, yüzerek, kendi rüzgâr sörfü donanımlarıyla denizde rüzgâr sörfü yaparak giderebilecekleri gibi, bir yüzme havuzuna, dalış merkezine veya yelken okuluna üye olarak da tatmin edebilirler. Birinci seçenekte etkinliği tüketici sadece yapacağı etkinliğe göre değişen donanımı satın alarak gerçekleştirebilirken, ikinci seçenekte tüketici aynı zamanda bir hizmeti de satın almaktadır.

Günümüzde özellikle gelişmiş toplumlarda yüzmeden rekreatif balıkçılığa, yelkenden bot turlarına kadar birçok türü olan suya dayalı rekreatif etkinliklere katılım oldukça yoğundur. Amerika Birleşik Devletleri vatandaşlarının %15.9'unun kano/kayak/rafting, %8.9'unun su kayağı, %4.8'inin yelken yaptıkları bulunmuştur (Pigram ve Jenkins 2006).

Rekreatif etkinliklere olan talep oldukça büyük bir ekonomik değer oluşturmaktadır. Tuzlu sularda rekreatif balıkçılık yapan 12 milyon katılımcının yıllık 31 milyar dolar harcadığını rapor edilmektedir. Bu miktarın turizm, konaklama, taşımacılık gibi diğer sektörler ile birlikte 82 milyar dolarlık tutara ulaştığını ve ABD'de yaklaşık olarak yarım milyon Amerikalı için istihdam yarattığı belirtilmektedir (http://www.nmfs.noaa.gov/sfa/PartnershipsCommunications/rec_fishing_facts.pdf).

Ülkemize göre hem yüz ölçümü hem de nüfus açısından oldukça küçük sayılabilecek ülkeler olan Finlandiya, Danimarka, Norveç ve İsveç'te de rekreatif balıkçılar yılda sırasıyla 201, 60, 193 ve 281 milyon dolar harcama yapmaktadırlar (Toivonen ve diğ. 2004). Bu yönüyle rekreatif balıkçılık gibi suya dayalı rekreatif etkinlikler ister ücretsiz olsun isterse de bir ücret karşılığında yapılınsı ciddi anlamda ekonomik bir değer yaratmaktadır.

Tarihsel olarak suya dayalı rekreatif etkinlikler ilk Roma yerleşimlerine kadar gitmektedir. Üst sınıfa mensup Romalıların yazları sıcağın ve şehirden uzaklaşmak amacıyla deniz kenarlarında ikinci konutlarına taşınmaları suyun rekreatif açıdan kullanımına ilk örnekler arasında gösterilebilir (Jennings 2007). Diğer taraftan, suya dayalı rekreatif etkinlikler içerisinde büyük olasılıkla yüzme (Wilkie ve Juba 1996), yelken, balık yakalama ve sörf belki de en eskidir (Jennings 2007).

Lale Devri döneminde (1718–1789) batılı tarzı bir yaklaşımla serbest zaman etkinlikleri ve sportif faaliyetler benimsenmiş, bu dönemde yüzme yarışmaları düzenlenmiştir (Özdemir 2007). Sultan Abdülaziz döneminde İngiliz Emekli Amiral Hobart Paşa tarafından 1867 yılında kurulan ilk Avrupai kulübün faaliyet alanı da su sporları olmuştur (Atalay 2007).

Cumhuriyet döneminde ise yüzme, kürek ve yelken sporlarının tamamını kapsayan Su Sporları Federasyonu 1923 yılında kurulmuştur (<http://tyf.org.tr/Content/2/tarihce>). Yüzmenin önemini halka anlatmak ve su sporlarına özendirmek amacıyla Vakıf ve Cumhuriyet gazeteleri 1930'lu yıllarda Moda-Suadiye arasında yüzme yarışmaları düzenlemiştir (Özmaden 2006). Cumhuriyetin ilk yıllarında birçok spor dalını bir arada yönetme görevini üstlenen Su Sporları Federasyonundan 1957 yılında yelken ve kürek spor dalları ayrılarak kendi spor federasyonlarını kurmuşlardır (<http://tkf.gov.tr>).

Ülkemiz sahip olduğu yaklaşık 8300 km'lik sahil bandı, bir yarımada şeklinde birisi iç deniz olmak üzere dört denize bağlantısının olması ve zengin iç su kaynakları ve havzaları ile suya dayalı rekreatif etkinlikler için birçok fırsatlar vermektedir. Ancak, elimizde sadece su ile ilgili federasyonlarda sporcu lisansına sahip olanlara ait rakamlar bulunmakta, bu spor dalları ile rekreatif anlamda uğraşanların sayısı ve bu bireylerin bu etkinlikler için yaptıkları harcamalara ait bilgiler bulunmamaktadır.

Günümüzde insanlar sevdikleri etkinlikleri yapabilmek için seyahat etmektedir. İnsanların tatil yeri seçimi ve tatil süresi üzerinde rekreatif etkinliklere yönelik talepleri etkili olabilmektedir. Bunlar arasında suya dayalı rekreatif etkinlikler önemli bir yer tutmaktadır. Sahilde su sporları yapmak isteyen büyük ölçüde her şey dâhil sistemin uygulandığı başta Antalya olmak üzere sahil kesimini tercih ederken, rüzgâr sörfü ve uçurtma sörfü gibi düzenli rüzgâr rejimlerine gereksinim duyan suya dayalı etkinlikleri yapabilmek için bu etkinliklerin meraklıları uygun rüzgâr rejimine sahip yerlere seyahat etmektedirler.

Antalya denize olan kıyı bandı ile sahilde su sporları etkinlikleri için uygun bir ortam sunmaktadır. Özellikle kum ve küçük çakıllı sahillerde su sporları etkinlikleri çoğunlukla otel önlerinde bulunan sahillerde olmak üzere yoğun bir şekilde yapılmaktadır. Antalya, sahilde yapılan su sporlarının yanı sıra Kaş, Kemer, Kalkan'da dalış, Köprüçay, Manavgat Çayı ve Dim Çayı'nda rafting, kano/kayak, kanyoning, günübirlik turlar bu tür etkinliklere merak duyan birçok insanın ilgisini cezp etmektedir.

İnsanoğlu çok eski çağlardan itibaren su ile olan doğal ilişkisi nedeniyle suya bağımlı veya su ile ilişkili bir takım SDR mal veya hizmetlerine ihtiyaç duymuştur. Bu ihtiyaçların karşılanmasına yonelik mal veya hizmetlerin uredilmesi ve sunulması gerekliliği ise bu alanda faaliyet gosteren işletmelerin ortaya cikmasını sağlamıştır. SDR işletmeciliği bu anlamda, daha çok SDR talebini karşılamak ve/veya talep yaratmak; tanımlanmış bir amacı gercekleştirmek ve fayda yaratmak için yapılandırılmış orgutlenmelerdir.

Antalya'nın turistik bir destinasyon olması ve Antalya'da faaliyet gosteren SDR işletmelerinin muşteri portfuyunun çoğunluğunun yerli ve yabancı turistlerden oluşması nedeniyle Antalya ilinde SDR uredleri genel olarak turistik ured olarak kabul edilmektedir. Suya dayalı rekreatif uredler bazen uredunun çeşidine bağlı olarak başlı başına bir turizm uredunu olarak değerlendirilebilirken, bazen rekreatif ured, turizm uredunun içerisinde yer alan ve bu turizm uredune değer kazandıran bir şekilde de karşımıza cikabilir. Bu sebeple SDR işletmeleri aynı zamanda turizm işletmeleri statusunda değerlendirilmesi gereklidir. SDR hizmetleri otel işletmeleri SDR uredlerini kendi bunyelerinde bir bolum oluşturarak uredebilecekleri gibi bu uredleri diş kaynaklardan yararlanma (outsourcing) yontemiyle de muşterilerine sunmayı tercih edebilirler.

Otel yonetimleri diş kaynaklardan yararlanma yoluyla işletmenin temel becerilerinden olmayan faaliyetleri uzman ve etkili bir hizmet sağlayıcıya resmi anlaşmalar ile devreder. Diş kaynaklardan yararlanma uredlerin hem daha ucuz hem de daha kaliteli olarak muşterilere sunulmasını ve muşteri memnuniyetinin arttırılmasını; böylece otel yonetimin işletmenin esas faaliyeti olan konaklama fonksiyonuna yoğunlaşabilmesini sağlar. Diş kaynaklardan yararlanma yontemi gunumuz otel işletmelerinde yiyecek-içecek, amaşırhane, ilaçlama, eğence ve aktiviteler, oda hizmetleri, guvenlik, bilişim, muhasebe, insan kaynakları, teknik hizmetler alanlarında yoğun olarak tercih edilmektedir (Türksoy 2005).

SDR işletmeciliği geleneksel işletmecilik anlayışıyla bakıldığında hizmet işletmelerinin ve SDR uredunu de hizmetlerde bulunan temel ozelliklere sahiptir. Bunun yanı sıra SDR işletmelerinin neredeyse tamamı Kuuk ve Orta Boy Işletmeleridir (KOBİ).

SDR işletmelerinde yaşanan sorunlar ile KOBİ'lerde yaşanan sorunlar buyuk olude benzeşmektedir. Bu sorunların en başında; girişimcilik, yoneticilik ve mulkiyetin aynı kişide bir araya gelmesi nedeniyle bir iş kurmak için gerekli sermayeye sahip olan herkesin kendisini bir girişimci ve yonetici gibi gormesi gelmektedir. Boylece KOBİ'lerde yonetsel goevler profesyonel yoneticiye devredilmektense kurucu yonetici denetim, karar verme gibi butun

işlevleri kendi üzerinde toplayarak bütün kontrole kendisi sahip olmak istemektedir. Ancak işletmesini profesyonel bir yöneticiye devrederek kurumsallaşmaya yönelik adımları zamanında atmayan işletmeler bu durumun faturasını ağır bir şekilde ödemek zorunda kalmaktadır. Finansman ve bürokratik zorluklar SDR işletmeleri açısından da diğer bütün KOBİ'lerde olduğu gibi karşılaşılan en önemli sorunlardandır. Finansman açısından bakıldığında sorunun en önemli nedeni işletme kurucularının sektörün içerisinde gelmelerine rağmen finans ve muhasebe alanlarında yeterli bilgiye sahip olmamalarıdır. Bürokratik açıdan ise KOBİ işletmeleri genellikle hem kuruluş hem de faaliyetleri esnasında kamu kurumları ile olan ilişkilerinde bazı sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunların temelinde işletmelerin resmi işlemlerini gerçekleştirmeleri gereken kamu kurumları arasındaki koordinasyon eksikliği, gereksiz işlemlerin çokluğu, sistemin yavaş çalışması gibi nedenler yatmakta ve sonuç olarak işletmeler zaman dolayısıyla da maddi kayba uğramaktadır (<http://www.madenim.com>).

SDR işletmeleri turizmde faaliyet gösteren KOBİ'ler olmaları nedeniyle hem hizmetlerin kalitesi hem de işletme faaliyetlerinin denetimi açısından otel işletmelerinde ortaya çıkabilecek benzer denetleme sorunlarına sahip olabilirler. Bu sorunlar; a) Standartların önceden belirlenmemesi, b) Denetlemede özne tutum takınılması, c) İletişim konusundaki etkinliğin denetlenememesi, d) Denetim mekanizmasında kullanılacak araçların yetersizliği olarak sıralanabilir (Kıngır 2005).

Müşteri öneri ve şikâyetlerinin alınması ve bunların değerlendirilerek işletmelerin ürün ve ürün sunum tasarımında gerekli değişiklikleri yapmaları müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için önem taşımaktadır. Üründen memnun olmayan müşterilerin bu durumu en az on kişiye aktardığı, memnun kalanların ise sadece dört - beş kişiye memnuniyetlerini ilettikleri (Odabaşı 2006) göz önünde tutulursa müşteri memnuniyetinin işletmenin devamlılığı için ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

SDR işletmeleri için gerekli en temel hammadde sudur. SDR işletmelerinin sınıflandırılması için su temel alındığında deniz, akarsu ve göl gibi doğal su kaynakları üzerinde SDR hizmetleri sunmak üzere kurulan işletmeler Doğal Kaynaklar Üzerinde Kurulu olanlar; açık/kapalı yüzme havuzu, su parkları, yapay göletlerde kablolu kayak gibi hizmetleri üreten işletmeler ise Yapay Kaynaklar Üzerinde Kurulu olanlar olarak sınıflandırılabilir.

Bu çalışmanın amacı; Antalya ilinde SDR alanında faaliyet gösteren işletmelerin profillerinin belirlenmesidir.

YÖNTEM

Antalya ili su kaynakları üzerinde SDR işletmelerinin profillerini belirlemeye yönelik bu araştırma betimleyici bir çalışmadır.

Araştırmanın evreni; 2010 yılı Antalya Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü verilerine göre, Antalya il sınırları içerisinde 286'sı su üstü, 130'u sualtı, 36'sı rafting ve 2'si kano alanlarında faaliyet gösteren toplam 340 SDR işletmesinden oluşmaktadır. Bu çalışmanın örneklemini, Antalya Merkez, Lara-Kundu, Kadriye, Kiriş-Çamyuva, Kaş, Beşkonak ve Beldibi'nde 2010 yılı yazında SDR alanında faaliyet gösteren işletmeler arasından, işletmelerin unvanlarına göre sıralanan listede her üç işletmeden biri çalışmaya dâhil edilmiştir ve toplam 122 SDR işletmesi ile görüşülmüştür.

Araştırmada veri toplamak amacıyla araştırmacılar tarafından geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Anket formu ile işletme sahipleri ve/veya yöneticilerine, işletmenin faaliyet alanı, yatırım maliyeti, faaliyet yeri, süresi, kuruluş ve faaliyet sırasında yaşanan zorluklar, müşteri memnuniyeti denetimi, sektör öngörüsü ve insan kaynaklarına yönelik verileri almak için toplam dokuz soru yöneltilmiş ve araştırmada yüz yüze görüşme tekniği kullanılmıştır.

Çalışmada kullanılan anket formunun başarısını ve anlaşılabilirliğini denetlemek amacıyla aynı ana kütle içindeki SDR işletmelerinden araştırma kapsamındaki her tür SDR işletmesi içine alacak şekilde rastgele örneklem yöntemi ile 20 işletmeye "anket pilot uygulaması" yapılmıştır. Anket uygulaması ile elde edilen veriler; frekans (f), yüzde (%), ortalama (\bar{x}) ve standart sapma (SS) gibi tanımlayıcı istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilmiştir.

BULGULAR

Antalya ilinde çeşitli su ortamları üzerinde SDR alanında faaliyet gösteren işletmelerin profillerini belirlemeye yönelik yapılan bu betimleyici çalışma kapsamında çoğunluğunun temel hizmet alanı sahilde su sporları olan 122 işletme yer almıştır.

SDR işletmelerinin genel özellikleri Tablo 1'de gösterilmiştir. Çalışmaya katılan işletmelerin %64.8'i sahilde su sporları, %15.6'sı dalış, %9.8'eri ise günübirlik tur ve rafting hizmeti üreten işletmelerden oluşmuştur. En yüksek ortalama yatırım maliyeti 420,577 TL ile sahilde su sporları hizmeti üreten işletmelerde iken, en düşük ortalama yatırım maliyetine 175,000 TL ile günübirlik turlar düzenleyen işletmeler sahiptir. İşletmelerin %63,2'si 11 yıl ve üzeri bir süredir SDR alanında faaliyet göstermekte olup %60.6'sı otel sahillerinde, %25.4'ü

ise kamu alanlarında kiracıdır. Otel işletmelerinde bir bölüm olarak faaliyet gösteren SDR işletmesi oranı ise %4.2'dir. Müşteri memnuniyetinin işletmelerin %42.6'sında işletme sahibi tarafından denetlenirken, işletme sahibi, müdür/şef, otel yönetimi, anketler ve dilek/şikâyet kutularına gelen geri bildirimlerin bir karması ile denetlemenin yapıldığı işletmelerin oranı %38.5'tir. İşletmelerin %87.7'si kuruluş ve işletme faaliyetleri esnasında çeşitli zorluklar ile karşılaştıklarını belirtirken işletmelerin %80.4'ü bürokratik, %66.4'si finansal, %31.1'i müşteri kalitesizliği, %13.9'u ise kötü rekabetin varlığı gibi zorluklar ve olumsuzluklar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %52.5'i SDR sektörünün daralacağını tahmin ederlerken, sektörün büyüyeceğini %25.4'ü, sektörün aynı büyüklükte kalacağını ise %22.1'i beklemektedir.

Tablo 1: SDR İşletmelerinin Genel Özellikleri

Faaliyet alanı	Yatırım maliyeti (TL)				
	f	%	En az	En fazla	Ortalama
Sahilde Su Sporları	79	64.8	232,660	1,046,970	420,577
Dalış okulu	19	15.6	197,761	651,448	370,315
Günübirlik turlar	12	9.8	175,000	1,000,000	259,067
Rafting	12	9.8	372,690	441,100	395,395
Toplam	122	100.0	Yıl	f	%
Faaliyet yeri	f	%	1-5	20	16.4
Otel bölümü	5	4.2	6-10	36	20.5
Otelde kiracı	74	60.6	11-15	34	27.9
Kamu alanlarında kiracı	31	25.4	16-20	35	28.7
Özel mülk üzerinde kiracı	12	9.8	21 ve üzeri	8	6.6
Toplam	122	100.0	Toplam	122	100
Kuruluş ve işletme aşamasında zorluk yaşama	f	%	Müşteri memnuniyeti denetimi	f	%
Evet	107	87.7	İşletme sahibi	52	42.6
Hayır	15	12.3	Müdür veya şef	8	6.6
Toplam	122	100.0	Otel yönetimi	8	6.6
Zorluklar	f	%	Anket	6	4.9
Bürokratik zorluklar	86	80.4	Dilek/Şikâyet kutusu	1	0.8
Finansal zorluklar	71	66.4	Hepsi	47	38.5
Müşteri kalitesizliği	38	31.1	Toplam	122	100.0
Kötü rekabetin varlığı	17	13.9	Öngörü		
Kiraların yüksekliği	11	9.0	Sektör daralır	64	52.5
Kayıt dışılık	4	3.3	Sektör büyür	31	25.4
Sektöre önem verilmiyor	4	3.3	Sektör aynı kalır	27	22.1
Sürekli yeni masraflar	2	1.6	Toplam	122	100.0

SDR işletmelerinin insan kaynaklarına yönelik yaklaşımlarının anlaşılacağı bilgiler Tablo 2'de gösterilmiştir. Katılımcıların %59.0 yetmiş personel bulmakta zorlandıklarını, %41.0'ı ise zorlanmadıklarını belirtmişlerdir. Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu (BESYO)

mezunu olunması haricinde Tablo 2’de sıralanan bütün ölçütler önemli ve çok önemli değere sahiptir. İşletmelerin göz önünde bulundurdıkları en önemli üç ölçüt “Çalışkan ve sorumluluk sahibi olma”, “Fiziksel görünüm ve kişisel temizlik” ve “Mesleki belgelere sahip olma”dır. İşletmelerin en az göz önünde bulundurdıkları ölçüt ise “BESYO mezunu veya öğrencisi olma”dır. İşe alma ölçütleri işletmelerin faaliyet alanlarına göre kendi aralarında ve genel değerler ile karşılaştırıldığı zaman bazı farklılıklar olsa da tüm ölçütlerin birbirlerine yakın değerlere sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 2: SDR İşletmelerinin İşe Alma Ölçütlerine Ait Bilgiler

Eleman Ararken İşe Alma Ölçütleri	Sahilde Su Sporları				Günübirlik Turlar				Toplam	
	\bar{x}	SS	\bar{x}	SS	\bar{x}	SS	\bar{x}	SS	\bar{x}	SS
Çalışkan ve sorumluluk sahibi olma	4.8	0.383	5.0	0.000	4.4	0.515	5.0	0.000	4.8	0.379
Fiziksel görünüm ve kişisel temizlik	4.7	0.484	4.4	0.772	4.7	0.452	4.5	0.515	4.6	0.540
Mesleki belgelere sahip olma	4.8	0.426	4.9	0.229	2.8	0.937	4.8	0.389	4.6	0.761
İletişim kurma becerisi	4.6	0.528	4.8	0.501	4.4	0.515	4.4	0.515	4.6	0.531
Yabancı dil bilgisi	4.4	0.569	4.8	0.375	4.3	0.888	4.3	0.651	4.4	0.606
Mesleki deneyim	4.3	0.584	4.6	0.582	4.3	0.651	4.7	0.622	4.4	0.605
Takım çalışmasına uyum	4.4	0.569	4.3	0.597	4.2	0.965	4.0	0.426	4.3	0.616
Problem çözme becerisi	4.0	0.683	4.7	0.419	4.0	0.603	4.5	0.522	4.2	0.678
Yaş	3.7	0.898	4.1	0.688	3.7	0.866	3.5	0.674	3.7	0.855
Talep edilen ücret	3.7	0.933	3.5	0.838	3.0	0.793	3.0	0.996	3.5	0.935
İyi referanslar	3.6	0.837	3.5	0.692	3.0	0.853	3.6	0.778	3.5	0.824
Öğrenim durumu	3.4	0.957	4.1	0.602	3.2	0.866	3.5	0.654	3.5	0.911
BESYO* mezunu olma	2.0	0.847	2.5	0.964	2.6	0.985	1.9	0.669	2.1	0.894
Yetiştirilmiş personel bulmakta zorluk çeker misiniz?	Evet				Hayır				Toplam	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	72	59.0	50	41.0	122	100.0				

1=Kesinlikle Önemsiz, 2=Önemsiz, 3=Kısmen Önemli, 4=Önemli, 5=Kesinlikle Önemli

TARTIŞMA

Bu çalışma, Antalya ilinde SDR alanında faaliyet gösteren işletmelerin profillerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Çalışmada yer alan işletmelerin çoğunluğunun otel sahillerinde kiracı olmaları ve sahilde su sporları hizmeti üretmeleri ve Antalya’da SDR’ye olan talebin daha çok yerli ve yabancı turistler tarafından yaratılmasının bir sonucudur. Ayrıca, işletmelerin önemli bir kısmının SDR işletmeciliğinde 11 yıl ve üzeri bir geçmişe sahip olmaları işletmelerin bu konuda uzmanlaştıklarını göstermektedir. İşletme yönetiminin konusunda uzun süreli

tecrübeye sahip olması bu işletmelerin daha kaliteli ürünler sunabilmelerini ve etkinlikler esnasında ortaya çıkabilecek riskleri önleyici tedbirler almalarını sağlamaktadır.

SDR işletmelerinin çok az bir bölümü otellerde bir bölüm olarak, önemli bir çoğunluğu ise otel önlerindeki sahilleri sözleşmeye dayalı olarak kiralarak dış kaynaklardan yararlanma yoluna gitmektedirler. Otel işletmelerinin dış kaynaklardan yararlanmayı tercih etmelerinin en önemli sebepleri arasında otel bünyesinde çok çeşitli ve farklı uzmanlıklar gerektiren faaliyetlerin bulunması ve esas görevlerine odaklanmak için ikincil veya daha alt önceliklerdeki bu mal ve hizmetleri istenilen kalite düzeyinde sürekli alabilmektir. Bu nedenle otel işletmeleri çoğunlukla dış kaynaklardan yararlanma yoluyla işletmenin birincil faaliyetleri arasında yer almayan faaliyetleri uzman ve etkili bir hizmet sağlayıcıya devrederek dış kaynaklardan yararlanmaktadırlar. Bu durum otel işletmelerinin %68,3'ünün eğlence ve aktiviteler bölümü kurmaktansa eğlence ve aktivite hizmetlerini dış kaynaklardan yararlanma yöntemiyle satın alması durumuyla da örtüşmektedir (Yılmaz 2007).

Otel işletmelerinin SDR hizmetlerini büyük çoğunlukla bünyelerinde bir bölüm oluşturmadan dış kaynaklardan yararlanma yoluyla müşterilerine sunuyor olması, otel işletmelerinin özel olarak müşteri bulmaya yatırım yapmaması gibi bir avantajı beraberinde getirmektedir. Ancak bu durum SDR ürünlerinin halka ulaşmasını engelleyen bir durum olarak da görülebilir. Otel önlerinde bulunan sahillerde daha yüksek olmak üzere sahillerde su sporları işletmeciliği yapabilmek için otellere veya kamuya kira ödeyen işletmeler için kira önemli maliyet yaratmakta, bu da sunulan ürünlerin daha pahalı olmasına sebep olmaktadır.

SDR işletmeleri arasında faaliyet alanına göre en düşük ortalama yatırım maliyeti 2010 yılı rakamlarıyla 175,000 TL, en yüksek ortalama yatırım maliyeti ise 1,046,970 TL'dir. Bu durum bu sektöre giriş için gerekli yatırım maliyetinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Bu durumun nedeni, bu sektörde verilecek hizmetler için ihtiyaç duyulan donanımın neredeyse tamamının yurtdışından, yüksek fiyatlar ve vergiler ödenerek ithal ediliyor olmasıdır.

SDR işletmelerinde müşteri memnuniyetini değerlendirmek için anketler ile dilek ve şikayet kutularına gelen geri bildirimler kullanılsa da çoğunlukla işletme sahibi, müdür veya şefler tarafından müşteri memnuniyeti denetlenmektedir. Bunun yanında her işletme müşterilerine her etkinlik sonunda etkinlikle ilgili olarak dilek ve şikâyetleri yazmaları için anket fırsatı sunmakta, fakat bu anketlerin doldurulmaları ve geri dönüş oranları oldukça düşük oranda olmaktadır. Bunların yanında işletmelerin önemli bir bölümü söz konusu ölçüm

araçlarının hepsinin bir karmasını kullanmaktadırlar. Bu sonuç Ardahan'ın (2003) çalışmasındaki bulgular ile örtüşmektedir. Ardahan çalışmasında pansiyon işletmeciliğinde de müşteriye sunulan hizmetin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla en çok işletme sahiplerinin izlenimlerinin göz önünde tutulduğu bulunmuştur. Bunun yanında müşteri uyarıları da işletmelerin hizmetlerini iyileştirmek ve geliştirmek amacıyla göz önünde tuttukları bir diğer önemli değerdir. Kurumsallaşmamış küçük ölçekli işletmelerde girişimci yönetici bir anlayışın bulunması ve işletme sahibinin her konuda söz sahibi olmak istemesi bu sonucu etkiliyor olabilir. Ancak bu durum girişimci yönetici tipi işletmelerin işletme riskini de arttırmaktadır.

Katılımcıların büyük çoğunluğu kuruluş ve işletme faaliyetleri aşamasında çeşitli zorluklar ile karşılaşmaktadırlar. Bu sorunlar arasında en sık vurgulananlar; bürokratik ve finansal zorluklar, müşteri kalitesizliği ve kötü rekabetin varlığı yer almaktadır. Özellikle bürokratik ve finansal zorluklar ile karşılaşan işletmeleri çokluğu bu sektöre girmenin zorlukları hakkında önemli ipuçları vermektedir. Anket uygulaması esnasında yapılan görüşmelerde katılımcılar, yayınlanan yönerge ve yönetmelikler ile yeni belgeler edinmek ve bazı yasal zorunlulukları yerine getirmek mecburiyetinde kaldıklarını, bu belge ve zorunlulukların yerine getirilmesinin beklenmedik yeni maliyetler yaratarak finansal açıdan işletmeleri zor durumda bıraktığını belirtmişlerdir. Bulgular Ardahan'ın (2006) turizmde önemli bir yer tutan pansiyon işletmeciliği konusunda yaptığı çalışmanın bulguları ile örtüşmektedir. Aynı şekilde araştırma sonucunda elde edilen sorunlar KOBİ'lerin sorunlarıyla ve turizm işletmelerinin sorunlarıyla bire bir örtüşmektedir (<http://www.madenim.com>; Kınır 2005).

İşletmelerin önemli bir kısmı yaşadıkları zorluklar arasında müşteri kalitesizliğini de ön plana çıkarmışlardır. Müşteri kalitesizliği ile özellikle her şey dâhil gibi paketler ile tatillerini oldukça düşük fiyatlara satın alan müşterilerin, SDR gibi beğenmeli mallar gurubunda yer alan ürünlerin fiyatlarını yüksek bularak satın almamaları kast edilmektedir. Bu durum SDR'ye olan talebi olumsuz etkilemektedir.

Müşteri kalitesizliğinin yanı sıra kötü rekabetin varlığı da işletmeleri zor durumda bırakan bir diğer olumsuz etkidir. Bazı SDR işletmeleri ürünlerine üretim maliyetine çok yakın olmasına rağmen düşük ücretler uygulayarak diğer SDR işletmelerinin kazançlarından pay elde etme yoluna gitmeleri kötü rekabete neden olmaktadır.

Katılımcıların yarısından fazlasının SDR sektörünün gelecekte daralacağı beklentisine sahip oldukları görülmektedir. Bu durum doğal olarak işletmelerde geleceğe yönelik kaygıların bulunduğunu göstermektedir. Yatırımcıların kuruluş aşamasında ve işletme faaliyetleri esnasında bürokratik ve finansal zorluklarla karşılaşmaları, müşteri kalitesizliği ve kötü rekabetin varlığı işletmecileri bu kötümser beklentiye sebep olduğu düşünülebilir. İşletmelerin çoğunluğunun 11 yıl ve daha fazla bir süredir SDR sektöründe faaliyet gösteriyor olması sahip olunan genel olumsuz beklentiye rağmen işletmelerin sektörden çıkış maliyetini karşılamaktan kaçındıkları veya başka fırsatlar yaratamadıkları şeklinde de yorumlanabilir.

SDR işletmelerinin personel seçiminde çalışkan ve sorumluluk sahibi olma, fiziksel görünümüne ve kişisel temizliğe önem verme, mesleki belgelere sahip olma, iletişim kurma becerisine ve yabancı dil bilgisine sahip olma, mesleki deneyim, takım çalışmasına uyum ve problem çözme becerisi çok kuvvetli şekilde ön planda tutulan ölçütlerdir. Dolayısıyla SDR işletmelerinde istihdam edilebilecek personel “çalışkan ve sorumluluk sahibi, fiziksel görünümüne ve kişisel temizliğine önem veren, mesleki belgelere sahip, iletişim kurma becerisine sahip olup yabancı dil konuşabilen, mesleki deneyimine sahip, takım çalışmasına uyumlu ve problem çözme becerisine sahip” olarak tarif edilebilir. Yukarıda belirtilen ölçütler Ardahan’ın (2010) çalışmasında ortaya koyduğu işe alma ölçütleri ile büyük ölçüde örtüşmektedir. Örtüşen ölçütler öncelik sırasına göre çalışkan ve sorumluluk sahibi olma, takım çalışmasına uyumlu olma, iletişim bozukluğu olmama, fiziksel görünümüne ve kişisel temizliğe önem verme, problem çözme becerisine sahip olma, mesleki deneyim olarak sıralanmaktadır. Mesleki belgelere sahip olma SDR sektörünün olmazsa olmazı durumundadır ve işletmeler işe alma sürecinde bu ölçütü yasal zorunluluklar gereği göz önünde bulundurma ihtiyacı duymaktadır. Bulgularda yer alan diğer ölçütler Ardahan’ın çalışmasında yer alan diğer ölçütler ile örtüşmektedir.

İşletmelerin faaliyet alanlarına göre insan kaynaklarına dair tutumları incelendiğinde; rafting ve günübirlik tur hizmeti üreten işletmeler bazı ölçütlerde diğer işletmeler ile yaklaşık aynı veya daha yüksek değerlere sahip olsalar da iletişim kurma becerisi, yabancı dil bilgisi, takım çalışmasına uyum, talep edilen ücret ölçütlerinde diğer işletmelerden daha düşük ortalamalara sahiptirler. Özellikle rafting işletmelerinde çalışkan ve sorumluluk sahibi olma, mesleki belgelere sahip olma, yabancı dil bilgisi ve mesleki deneyim ölçütlerinin ortalamalarının diğerlerinden daha düşük olması bu alanda yasal mesleki standartlarının olmaması ve/veya sektörün yeterince denetlenmemesinden kaynaklanmaktadır.

SONUÇ

Antalya ilinde SDR işletmelerinin iş potansiyeli büyük ölçüde turizm sektörüne bağımlı olduğundan yerli ve yabancı turist hareketlerinden etkilenmekte, SDR işletmeleri hem işleyişleri hem de sorunları açısından turizm ve diğer sektörlerdeki KOBİ'ler ile benzeşmekte ve KOBİ'lerin en önemli sorunlarından olan kurucu yöneticilerin her şeyi işletmeci yönetici anlayışıyla ellerinde bulundurmak istemeleri sorunu SDR işletmelerinde de görülmektedir. Bunlarla beraber; SDR işletmelerinin çoğunluğu sahillerde olmak üzere büyük çoğunluğu 11 yıl ve daha fazla bir süredir, otellerde veya kamuda kiracı olarak faaliyetlerini yürütmekte, kuruluş aşamasından itibaren başta bürokratik zorluklar olmak üzere, finansal, niteliksiz (ödeme gücü az olan) müşterilerin çoğunlukta olması ve kötü rekabetin varlığı gibi sorunlar ile karşılaşmaktadırlar. Daha çok sektörün daralacağına dair öngörülere sahip olan SDR işletmelerinde müşteri memnuniyeti daha çok işletme sahipleri, müdürler veya şeflerin gözlemlerine ve müşterilerle bire bir görüşmeleri ile ölçülmeye çalışılmaktadır.

SDR'nin yaygınlaşması ve SDR işletmeciliğinin daha verimli, karlı ve üretken olması için öneriler ise şu şekilde sıralanabilir;

- Yatırım maliyetlerinin oldukça yüksek olduğu göz önünde bulundurularak bir bölgede açılacak SDR işletmelerinin sayısını ve sıklığını sınırlandırılmalı ve resmi veya özel kurumlar, kurullar oluşturularak denetimler yapılmalıdır. Kurulacak resmi veya özel kurul, kötü rekabete sebep olan işletmeleri de denetleyerek bu tür işletmeleri cezalandırmalıdır.
- Müşteri memnuniyeti işletmelerin devamlılığı için büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle SDR işletmeleri müşterilerin memnuniyetini ölçmek için daha interaktif ölçüm yöntemlerini kullanmayı tercih etmelidirler. Müşteri memnuniyeti daha çok sağlanarak yatırım karlılığı arttırılmalıdır.
- Kuruluş ve işletme aşamasında yaşanan bürokratik zorlukların çoğu işletmelerden kaynaklanmamaktadır. Bu zorlukları ortadan kaldıracak veya en aza indirecek önlemler yerel veya merkezi otorite tarafından alınmalıdır.
- Turizm sektöründe faaliyet gösteren bütün işletmelerin karşılaştıkları ortak sorunların en başında finansal zorluklar gelmektedir. SDR alanında devletin işletmelere yardımcı olacak kolaylaştırıcı finansal fırsatlar ve teşvikler sunması bu sorunların aşılması için önemlidir.
- SDR işletmelerinin müşteri potansiyelinin sadece yerli ve yabancı turistlerden oluşmasının önüne geçilmesi işletmelerin devamlılığı ve karlılığı açısından önemlidir. Bu amaçla o

yörede, bölgede yaşayan halkın da SDR için potansiyel müşteri olmasını sağlayacak, SDR'nin halkın yaşam biçimi içerisindeki yerini arttırmak amacıyla SDR eğitim müfredatlarının her aşamasında hem teorik hem de uygulamalı olarak yer almalıdır.

KAYNAKÇA

- Ardahan, F. (2010). Sektör odaklı mesleki eğitim, sektörün işletmecilik eğitiminden beklentileri: Antalya örneği, *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (20): 55–76.
- Ardahan, F. (2006). Pansiyon işletmeciliği, sorunları ve çözüm önerileri, Isparta: 2. Ulusal Eğirdir Turizm Sempozyumu Bildiriler Kitabı: 139-148.
- Ardahan, F. (2003). Turizmde franchising ve Türk evi pansiyonları franchising model önerisi ve uygulaması. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atalay, A., (2007). Osmanlı ve genç Türkiye Cumhuriyeti döneminde sporda batılılaşma hareketleri, *Spor Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri Dergisi*, 2 (2): 30–35.
- Bell, S. (2001). *Design for Outdoor Recreation*, China: Midas Printing.
- Case, L. (1997). *Fitness Aquatics, Human Kinetics*: Hong Kong.
- Jennings, G. (2007). *Water-Based Tourism, Sport Leisure, and Recreation Experiences*, New York: Elsevier.
- Kıngır, S. (2005). Bir hizmet işletmesi olarak beş yıldızlı otel işletmelerindeki yönetsel sorunlar, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15: 457-481.
- Moreno B. (1996). *Making Splash, American Fitness*, 4 (3): 30–34.
- Odabaşı, Y. (2006). *Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Pigram, J.J. Jenkins, J.M. (2006). *Outdoor Recreation Management*. Oxon: Routledge.
- Özdemir, N. (2007). Osmanlı tüketim kültürü, eğlence ve yazılı medya ilişkisi, *Milli Folklor Dergisi*, 19 (73): 12–22.
- Özmaden, M. (2006). TİCİ dönemi sporla ilgili gelişmeler ve dönemin spor anlayışı, *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 8 (2): 11–25.
- Pigram, J.J. Jenkins, J.M. (1999). *Outdoor Recreation Management*. New York: Routledge,.
- Schwark, C. (2006). *Fit mit der Aquanudel*. Aachen: Meyer & Meyer Verlag,.
- Şimşek, M. Ş. (2002). *İşletme Bilimlerine Giriş*, Konya: Günay Ofset.
- Tanrıvermiş, E. (2000). Ankara Koşullarında Suyu Dayalı Rekreasyon-Spor Faaliyetlerinin Planlanması Üzerine Bir Araştırma (Basılmamış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

- Toivonen, A.L. Roth, E. Navrud, S. Gudbergson, G. Appelblad, H. Bengtsson, B. Tuunainen, P. (2004). The Economic value of recreational fisheries in Nordic Countries, *Fisheries Management and Ecology*, 11 (1): 1–14.
- Türksoy, A. (2005). Otel işletmelerinden dış kaynaklardan yararlanma (Outsourcing). *Ege Akademik Bakış*, 5 (1): 11–18.
- Yılmaz, Ş. (2007). Rekreasyon Faaliyetlerinin Yönetim ve Organizasyonu “Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama” (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi) Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Wilkie, D. ve Juba, K. (1996). *The Handbook of Swimming*, Singapore: Kyodo Typeset.

İnternet Kaynakçası

http://www.nmfs.noaa.gov/sfa/PartnershipsCommunications/rec_fishing_facts.pdf

<http://tyf.org.tr/Content/2/tarihce>

http://tkf.gov.tr/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=53

http://www.madenim.com/kob%C4%B0ler_ve_sorunlari.htm