



Su Sporları Kapsamında Türkiye'deki Turizm İşletmelerinde Rekreasyon Programlarının Yönetimi

Management of Recreational Programs in Tourism Enterprises in Turkey Within the Scope of Water Sports

Hakan BOZ¹, Müberra ÇELEBİ²

¹Uşak Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Finansman Bölümü, Uşak
· hakan.boz@usak.edu.tr · ORCID > 0000-0002-9905-8573

²Trakya Üniversitesi, Kırkpınar Spor Bilimleri Fakültesi, Rekreasyon Bölümü, Edirne
· muberracelebi@trakya.edu.tr · ORCID > 0009-0000-0274-0318

Makale Bilgisi/Article Information

Makale Türü/Article Types: Araştırma Makalesi/Research Article

Geliş Tarihi/Received: 21 Nisan/April 2025

Kabul Tarihi/Accepted: 30 Haziran/June 2025

Yıl/Year: 2025 | **Cilt – Volume:** 16 | **Sayı – Issue:** 2 | **Sayfa/Pages:** 269-304

Atıf/Cite as: Boz, H., Çelebi, M. "Su Sporları Kapsamında Türkiye'deki Turizm İşletmelerinde Rekreasyon Programlarının Yönetimi"

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi, 16(2), Ağustos 2025: 269-304.

Sorumlu Yazar/Corresponding Author: Müberra ÇELEBİ

Etik Kurul Beyanı/Ethics Committee Approval: "Araştırma için Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimlerinde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 13.12.2018 tarihli, 2018/10 toplantısında ve Protokol No:2018/ 272 karar sayısı ile etik kurul izni alınmıştır.

Bu çalışma yazarın, ikinci yazar danışmanlığında 2021 yılında Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Spor Yöneticiliği ABD'da tamamlanan "Su sporları kapsamında Türkiye'deki turizm işletmelerinde rekreasyon programlarının yönetimi: Ege bölgesi için bir durum analizi" başlıklı Doktora tezinin bir bölümünden türetilmiştir.

SU SPORLARI KAPSAMINDA TÜRKİYE'DEKİ TURİZM İŞLETMELERİNDE REKREASYON PROGRAMLARININ YÖNETİMİ

ÖZ

Türkiye'nin Ege Bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı turizm işletmelerinin yöneticilerinin rekreatif su sporları ile ilgili görüşlerinin tespit edilmesi, bu araştırmanın amacıdır. Yöntem olarak nitel araştırma deseni seçilmiştir. Katılımcı olarak ise “ölçüt örneklem” yöntemi ile Ege Bölgesinde su sporları hizmeti veren ve vermeyen beş yıldızlı, beş otel işletmesi ve otel yöneticisi seçilmiştir. Veriler, görüşme deseni kullanılarak, yarı yapılandırılmış, açık uçlu sorular ile toplanmış, elde edilen veriler ise betimsel ve içerik analiz yoluyla kodlanmış ve temalar ortaya çıkarılmıştır. Araştırmanın bulgularında katılımcılar, rekreatif su sporlarını otel işletmeleri için olmazsa olmaz olarak gördüklerini belirtmişlerdir. Aynı zamanda coğrafi şartların, rekreatif su sporlarının sunumunda kritik bir öneme sahip olduğunu belirtmişlerdir. Buna karşın son yıllarda, müşteri profilindeki değişim ve müşteri beklentilerinin farklılaşmasının, su sporlarına olan talebi düşürdüğü belirtilmiştir. Ayrıca otel yöneticilerinin rekreasyon kavramını, genel olarak eğlence, dinlenme ve kaynaşma gibi eylemler ile ilişkilendirdiği ortaya çıkmıştır. Katılımcılara göre, rekreatif su sporları ile ilgili temel eksikler ise, nitelikli hizmet eksikliği, koordinasyonsuzluk, tanıtımların yetersizliği ve yetersiz personel olarak belirtilmiştir. Katılımcılar, rekreatif su sporları ile ilgili temel riskleri ise kaza riski, ölüm riski, çevresel riskler ve güvenlik riskleri olarak kategorize etmişlerdir. Ayrıca, otellerinin tercih edilmesinde rekreatif su sporlarının önemli etkileri olduğunu belirtmişlerdir. Son olarak otel yöneticileri müşterilerin rekreatif su sporlarını seçerken nelere dikkat ettiklerine ilişkin görüşlerinde ise, genel olarak coğrafi konumun, riskin az olduğu, popüler, kolaylıkla yapılabilen sporların etkili olduğunu belirtmişlerdir.

Anahtar Kelimeler: Rekreasyon, Rekreatif Su Sporları, Spor Pazarlaması, Spor Turizmi, Spor Yönetimi



MANAGEMENT OF RECREATIONAL PROGRAMS IN TOURISM ENTERPRISES IN TÜRKİYE WITHIN THE SCOPE OF WATER SPORTS

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the opinions of managers of five-star tourism establishments operating in the Aegean Region of Turkey regarding recreational water sports. A qualitative research design was chosen as the method. Participants were selected using a criterion sampling method, including five five-star hotels and hotel managers in the Aegean Region, both of which offer and do not offer water sports services. Data were collected using a semi-structured, open-ended interview design. The data was coded and themes were identified through descriptive and content analysis. The study findings indicated that participants viewed recreational water sports as essential for hotel establishments. They also noted that geographical conditions play a critical role in the provision of recreational water sports. However, in recent years, changing customer profiles and evolving customer expectations have reduced the demand for water sports. Furthermore, it was revealed that hotel managers generally associate the concept of recreation with activities such as entertainment, rest, and socialization. According to participants, the main shortcomings regarding recreational water sports were identified as lack of quality service, lack of coordination, inadequate promotions, and insufficient staff. Participants categorized the main risks associated with recreational water sports as accident risk, death risk, environmental risks, and safety risks. They also stated that recreational water sports play a significant role in hotel selection. Finally, hotel managers, in their opinions regarding the factors customers consider when choosing recreational water sports, generally indicated that geographical location, low-risk, popular, and easily accessible sports are influential.

Keywords: Recreation, Recreational Water Sports, Sports Marketing, Sports Tourism, Sports Management.



GİRİŞ

Günümüzde, kentleşmenin son hızla devam ettiğini ve giderek arttığını görmekteyiz. Bazı verilere göre, dünya nüfusunun yüzde ellibeşi şehirlerde yaşamakta olup, bu oranın 2050 yılına kadar yüzde altmışbeşe çıkması beklenmektedir (More ve ark., 2003; United Nations, 2018; Profiroiu, ve ark., 2020). Şehirleşmenin arttığı bu süreçte, insanlarda doğayla yeniden ilgilenme ve doğada olma isteği giderek artmaktadır. Bu gibi motivler ve nedenlerle, rekreatif etkinliklerin öneme

yönelik bakış açısı olumlu yönde değişmekte ve insanların rekreasyona olan isteği hızla artmaktadır (Bell, 2005). Buna ek olarak spor turizmi, milyarlarca dolarlık geliri ile en hızlı artan ve büyüyen turizm çeşitlerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Hinch ve Higham, 2011, Alexandris ve Kaplanidou 2014).

Turizm alanında hizmetin arttığı ve geliştiği alanların başında açık alan ve doğada yapılan rekreasyon (su sporları, kano, sörf gibi) etkinliklerinin ve sporlarının olduğu belirtilmektedir (Fredman ve Tyrväinen, 2010; Olafsdottir, 2013). Rekreasyon, kişilerin iş ve temel biyolojik gereksinimleri dışında, kendilerine kalan boş/serbest veya özgür zamanlarında gönüllü olarak katılmayı tercih ettikleri, açık veya kapalı alanlarda veya karada, suda veya havada katılım gösterdikleri, doğanın içinde, kültürün, çevrenin ve sportif etkinliklerin olduğu bir bütündür. Açık alan İngilizce “outdoor recreation” olarak ifade edilen, tanımında ise genellikle doğada veya açık alanda yapılan serbest veya özgür zaman etkinlikleri şeklinde ifade edilmektedir (Çelebi ve Özbey, 2017; Üner ve Çelebi, 2021, s.1278; Gürer ve ark., 2022; Çelebi-Atalay, 2023; Çelebi ve ark., 2023).

Rekreatif su sporları spor, etkinlik, macera veya sadece eğlence amaçlı yaşantılar olarak karşımıza çıkmaktadır. Rekreasyonun farklı kategorilerde açıklandığı görülmektedir (Argan, 2007). Literatürde rekreasyon, mekâna, amaçlarına-içeriğine ve katılımcı sayısına göre yapılan rekreasyon aktiviteleri olarak sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmada rekreasyon türleri üç kısımda incelenmiştir. Bunlar; 1. mekana göre rekreasyon çeşitleri: kapalı alan rekreasyonu (film izlemek, fitness, futsal, kağıt oyunları, tavla, satranç, açık alan rekreasyonu (kayak, doğa yürüyüşü, yamaç paraşütü, yelken, kano, katamaran, tırmanış vb.) 2. amaçlarına veya içeriğine göre rekreasyon çeşitleri: macera aktiviteleri, sanatsal ve kültürel aktiviteler, turizm rekreasyon aktiviteleri, eğitim amaçlı rekreasyon aktiviteleri 3. katılımcı sayısına göre rekreasyon çeşitleri; bireysel rekreasyon aktivitesi, grup rekreasyon aktivitesi şeklindedir. Ayrıca rekreasyonun ciddi, günlük ve proje tabanlı sınıflandırması yapılmış ve kişilere mesleki, eğitimsel ve sosyal sorumluluk kapsamında katkıları tartışılmış ve ayrıca kişilere fiziksel- psikomotor, bilişsel ve duyuşsal katkıları da çeşitli örneklerle ve araştırma sonuçlarıyla vurgulanmıştır. Kişinin iyi halinde oluşu yani sağlıklı olmanın sadece yetmediği, kişinin özgür iradesi ile deneyimlerden heyecan, mutluluk ve eğlenmeye yönelik etkinliklere katılım ve bu deneyimlerden çıkarımlar yapılmasının da önemli olduğunu belirtmişlerdir (Demiral, 2022). İnsanların hareketli ve aktif olmasının, kişinin uzun yaşam sürecine ciddi katkı sağlamakta ve daha sonra ki dönemlerinde, daha nitelikli yaşam sürebilmektedir. Rekreasyon etkinliklerine katılımın, kişiyi fiziksel, zihinsel ve sosyal yönden desteklediğini aynı zamanda bireysel ihtiyaçların giderilmesinde yardımcı olabileceği söylenmektedir (Yüncü, 2013; Çelebi ve Özbey, 2017; Dinç ve ark., 2018).

Rekreasyon program çeşitlerine katılım sıklığı ve geniş kitleye yaygınlığına bakıldığında ise en çok ilgi gören ve tercih edilen rekreasyon etkinliklerinin açık

alandı (outdoor) yapılan rekreasyon çeşidi olduğu görülmektedir (Uysal ve ark., 1994; Hockings ve Twyford, 1997; Cordell ve ark., 2002; Cordell, 2008; Burns ve ark., 2010; Sulong ve ark., 2011; Güner ve ark., 2022; Çelebi, 2023). Dikkatlice tasarlanmış açık alan eğitim faaliyetlerine, aktif katılımın öğrenme ve öğretmeyi kolaylaştırmada da etkili olduğu belirtilmiş aynı zamanda, bireylerin ruhsal olarak arınmak ve deneyimsel öğrenmelerini artırmak amacıyla doğal çevre faaliyetlerine katıldıkları görülmüştür (Thomas, 2019; Yıldız, 2022). Bunlara ek olarak açık alan rekreasyonu hızla gelişen ekonomik bir alternatif aktivite veya program olarak nitelendirilmiştir (Naidoo ve Burton, 2020).

Araştırmalarda açık alan rekreasyonuna ait çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Ancak bazen de açık alan rekreasyonu üzerinde genel bir tanıma rastlanılmamaktadır (Laarman ve Durst, 1987; Dowling, 2001). Genellikle yapılan tanımlamalarda açık alan rekreasyonu (outdoor recreation, çoğunlukla doğal ve kültürel çevrede yapılan aktiviteleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Lang ve O'Leary, 1997; Magi ve Nzama, 2002; Moore ve Driver, 2005; Yıldız, 2022).

Jenkins ve Pigram (2003) kırsal veya şehir ortamının açık alanlarında yapılan etkinlik veya aktiviteler için açık alan rekreasyonu demiştir. İbrahim ve Cordes (1993) ise, açık alan rekreasyonuna, kişilerin özgür zamanların da doğanın bir parçası gibi gönüllü olarak katıldıkları etkinlikler olarak tanımlamıştır. Bu tanımların yanında açık alan rekreasyonu, doğa temelli rekreasyon (nature based recreation) olarak ifade edilmiştir (McCall ve McCall, 1977; Magi and Nzama, 2002). Kampçılık, doğada kuş gözlemi vb. gözlemler, safari turları, tırmanış, su sporları, trekking gibi doğa yürüyüşleri, dağcılık-tırmanış, bisiklete binme, kano ve rafting yapma vb. gibi etkinlikler açık alan rekreasyonu aktivitelerinin içinde olan rekreasyon aktivite çeşitleridir (Miles, ve ark., 1995; Tarrant ve Green, 1999; Nepal ve Chipeniuk, 2005; Wang, ve ark., 2013).

Özellikle rekreatif su sporları, turizm alanında otellerin cazibesini arttırmak ve müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla özellikle kullanılmaktadır. Turistlerin ziyaret veya kalmak için bölge seçimlerinin, bölgenin gelişmiş olmasının yanında, o bölgede hizmet olarak sunulan rekreatif etkinliklerin veya faaliyetlerin de önemi göz önünde bulundurulmaktadır (Butler 1980; Pearce, 1989; Baum ve Haverman, 1997). Buna göre turizmde sunulan faaliyetlerin yanı sıra, en önemli bölümünün açık alanda/doğa ortamında yapılan rekreatif su sporları olduğunu ve turizm sektörü için önemli fırsatlar barındırdığı söylenebilir. Bunların yanı sıra, turizm sektöründe daha çok deniz-güneş-kum ağırlıklı olan genel ilgi turizminin (general interest tourism-GIT) daha yaygın olarak talep gördüğü belirtilmiş (Derret, 2001), son yıllarda ise, macera, otantik ve niş turizm gibi deneyimleri tercih etmek ve yaşayarak deneyimlemek istemektedirler (Culligan, 1992; Ma ve ark., 2020). Turistlerin ilgi odağı, genel ilgi turizmi çeşidinden özel ilgi turizmi çeşidine (SIT: special interest tourism) yöneldiği görülmektedir (Brotherton ve Himmetoglu,

1997). Krippendorf (1987), turizmdeki katılımcı insanların, önümüzdeki yıllarda, konakladıkları kısa süre zarfında, daha fazla deneyim kazanımı, maceraya atılım, heyecan, haz ve tecrübe gibi duyguları yaşamak isteyebileceklerini belirtmiştir. Zauhar (1994) ise, turist ziyaretçilerin, önümüzdeki zaman diliminde, kısa sürelerde birden fazla rüzgar sörfü, yürüyüş, yelken, katamaran, kano ve golf vb.gibi rekreatif spor ve etkinliklere katılmak isteyecekleri bir tatil öngörmektedir. Bunu destekleyen diğer araştırmacılar ise, dünyada tüketilen turizm ürünlerine ve arz-talebe baktığında, rekreasyon macera ve doğa temelli ürünlerin daha çok talep edildiğini ve bu taleplerin ise giderek arttığını söylemektedirler (Ceballos-Lascuráin, 1996; Fennell, 1999; Imbaya ve Irungu, 2013; Alexandris ve Kaplanidou, 2014). Buna örnek olarak Alman turistleri verebiliriz örneğin, ortalama yurt dışı seyahatlerinin yüzde ellibeşini spor amaçlı yaptıkları görülmektedir. Fransız turistlerin ise, yaklaşık yüzde yirmi beşi, İngilizlerin ise, yüzde yirmisi, spor amaçlı turizm gezileri ve ziyaretleri yapmaktadırlar (DISR, 2000).

Spor turizminde rekreatif su sporlarının önemi hızla yükselmekte, özellikle gelişmekte olan ülkelerde rekreatif su sporlarına olan ilgi, dikkat çekici bir şekilde artmaktadır (Wei ve Zhao, 2020). Türkiye'nin 8.333 km'lik kıyı şeridi ve 154.080 km ve kare kıta sahanlığı içinde olması ise, rekreatif su sporlarının (coastal water sports) turizm sektöründe ciddi bir teşvik ve arz-talep potansiyeli oluşmasına yardımcı olabileceği söylenebilir (Çelik ve Duman, 2001). Ayrıca, rekreatif su sporları etkinlikleri, turistlerin tekrar aynı yere gelmesine motive edici bir neden olarak bakılmaktadır. Aynı zamanda katılımcı turistlerin, rekreasyon hizmetlerinden memnuniyeti, tüm hizmetlerden de memnun olmalarına ve bireyin tekrar aynı yere gelme isteğine (revisit intention) önemli katkıda bulunmaktadır (Chou, 2013). Turizm sektöründe aynı bölgeye turistlerin tekrar gelmesinin düşük olduğu düşünülürse (Clarke, 1999), rekreatif etkinliklerin özellikle su sporları gibi aktif doğa ve macera temelli etkinliklerin ve faaliyetlerin, turizmin olumlu yönde gelişeceği ve sürdürülebilirliği açısından fırsatlar sunabileceği göz önünde mutlaka bulundurulmalıdır. Bu kapsamda Türkiye sahil kesimlerinin rekreatif su sporları açısından verimli kullanılması ve yönetilmesi turizm sektörünün geleceği için önemli fırsatlar doğurabilecektir.

Bu kapsamda, ilgili açıklamalar ışığında turizm konaklama işletmelerinde çalışan yöneticiler, deniz kıyısında bulunan tesislerinde, rekreatif su sporu ve etkinlikleri, müşterilerine sunabilir ve kurumlarının sürdürülebilirliğini arttırabilirler böylece profili ve beklentisi değişen turist katılımcıların, beklentilerine ve isteklerine cevap verebilirler. Ancak rekreasyon çeşitlerinden su sporlarının daha etkin ve verimli olarak oluşturulması, yönetim becerisi gerektireceğinden, özellikle planlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerinin vizyoner bir bakış açısıyla yapılması gerektiği ilgili yöneticiler tarafından titizlikle dikkate alınmalıdır.

Bu araştırmanın amacı “Türkiye’de Ege Bölgesinde hizmet veren beş yıldızlı turizm işletmelerinin (otel) yöneticilerinin, rekreatif su sporlarının (kano, rüzgâr sörfü, katamaran, yelken, kite sörf vb.) program yönetimi ile ilgili görüşlerinin tespit edilmesidir.

YÖNTEM

Araştırmada yöntem olarak nitel araştırma deseni seçilmiştir. Katılımcılar “ölçüt örneklem” yöntemi ile belirlenmiştir. Ege Bölgesinde bulunan ve su sporları hizmeti veren beş yıldızlı beş otel işletmesinde çalışan otel yöneticileri katılımcı olarak seçilmiştir. Veriler, görüşme deseni kullanılarak, yarı yapılandırılmış, açık uçlu sorular ile toplanmış, elde edilen veriler ise betimsel ve içerik analiz yoluyla kodlanmış ve temalar ortaya çıkarılmıştır.

Araştırma Modeli

Bu araştırmada kuramsal temellerin dayanağı olan “fenomenoloji” (olgu bilim) paradigması, nitel araştırmayı destekleyen disiplin olarak kullanılmıştır. Kişilerin derinlemesine ve ayrıntılı bir anlayışa sahip olmadığı olgulara odaklanmaktadır. Bu araştırmada, rekreatif su sporu hizmeti veren ve vermeyen otellerin yöneticilerinin rekreatif su sporları ile ilgili deneyimlerinden yola çıkarak, bilginin kaynağını insan olarak kabul eden fenomenoloji yaklaşım, katılımcıların düşüncelerini ortaya çıkarmak için nitel araştırma deseni ile uygulanmıştır.

Katılımcılar

Araştırmada katılımcı seçiminde “amaçlı örnekleme” yöntemlerinden “ölçüt örneklem” yöntemi kullanılmıştır. Katılımcıların ölçüt bilgileri ise;

- Aktif turizm sektöründe en az 10 yıl tecrübeye sahip olması,
- Otelde en az 5 yıl çalışmış olması,
- Üniversite eğitimi almış olması,
- Otel işletmelerinde yönetici olması.

Katılımcıların kişisel, ölçüt bilgileri ve deneyimleri Tablo 1’de yer almaktadır.

Araştırmada katılımcılardan öncesinde randevu alınmış, görüşmeler süresince katılımcıların gönüllü olarak tercih ettikleri, otel içinde sessiz ve dikkat dağıtmayacak ortamlar seçilmiştir. Bu alanlar katılımcıların çalıştığı otellerde bulunan uygun ortamlarda, dikkat dağıtmayacak ve sessiz ortamlarda yapılmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların profilleri: kişisel bilgileri ölçüt bilgileri ve deneyimleri

KATILIMCI	CİNSİYET	MEZUNİYET	TURİZM KARIYERİ	
			Turizm ile İlgili Çalıştığı Süre/Deneyim	Şuan Mevcut Görevi
K1	E	Mezuniyet	-Dokuz Eylül Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu (Lisans)	Otel Genel Müdürü (T Otel)
		Deneyim	Toplam 38 Yıl: 27 yıldır bulunduğu otelde çalışıyor. Öncesinde; muhasebe, ön büro, resepsiyon, insan kaynakları departmanlarında çalışmış.	
K2	K	Mezuniyet	-Ege Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu -Seyahat İşletmeciliği Bölümü (Lisans)	Satış Pazarlama Müdürü (B Otel)
		Deneyim	Toplam 23 Yıl: 8 yıldır bulunduğu otelde çalışıyor. Öncesinde; VIP, satış ofisi, rezervasyon, rezervasyon şefi, ön büro müdür yardımcısı olarak çalışmış.	
K3	E	Mezuniyet	-Kocaeli Üniversitesi, Rekreasyon Bölümü (Lisans)	Otelde Yelken Sp. Departman Eğitmeni/ Müdür (M Otel)
		Deneyim	Toplam 12 Yıl: 10 yıldır bulunduğu otelde çalışıyor. Öncesinde; animasyon, su sporları departmanlarında çalışmış.	
K4	E	Mezuniyet	-Turizm ve Otelcilik Bölümü (Lisans)	Otel Genel Müdürü (M Otel)
		Deneyim	Toplam 37 Yıl: 14 yıldır bulunduğu otelde çalışıyor. Öncesinde; ön büro, satış pazarlama departmanlarında çalışmış.	
K5	K	Mezuniyet	-Ankara Üniversitesi, Tarih Bölümü (Lisans) -Alman Dili ve Edebiyatı Bölümü (Lisans)	Satış Pazarlama Müdürü (K Otel)
		Deneyim	Toplam 20 Yıl: 7 yıldır bulunduğu otelde çalışıyor. Öncesinde; rezervasyon, resepsiyon, satış pazarlama departmanlarında çalışmış.	

Araştırma kapsamında katılımcıların çalıştığı “Türkiye’de Ege Bölgesinde” deniz kıyısında hizmet veren turizm işletme belgeli 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin/otellerin tüm özellikleri ve “su sporları hizmeti sunma” durumları aşağıdaki Tablo 2’de özetlenerek verilmiştir. Buna göre iki otelde de rekreatif su sporları hizmeti sunulduğu, bir otelde sadece motorlu su sporları hizmeti verildiği ve bir otelde ise hizmetin eskiden verildiği ancak şu anda hizmetin mevcut olmadığı belirtilmiştir.

Tablo 2. Veri toplanan turizm işletme belgeli konaklama işletmeleri ve işletmelerin özellikleri

Otel/Konaklama İşletmesi	Özellikleri	Rekreatif Su Sporları Hizmeti Verme Durumu
1. Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel	Otel, Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde hizmet vermektedir. 1995 yılından beri rekreasyon amaçlı olarak hizmet vermektedir. Otel 868 odası ile 3.500 kişiye konaklama hizmeti verebilmektedir. Otel, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemlerine uygun çalışmakta olup ISO 9001, ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 22000; 2014 yılında ise ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi sertifikalarını almaya hak kazanmıştır. Otelin çok sayıda kaliteli hizmet sunumu ve rekreasyon aktiviteleri nedeniyle uluslararası kuruluşlardan aldığı ödüller bulunmaktadır. Kendisine ait kumsal plajı bulunmaktadır. 12 adet çocuk misafirler, 20 adet ise yetişkinler için olmak üzere toplamda 32 adet su kaydıracağı bulunmaktadır. Uluslararası en az 1000 kişiye deniz kıyısında su sporları kulübü ve aqua park gibi olanaklar ile hizmeti vermektedir. Doğa dostu ve mavi bayraklı turizm işletme belgeli yıldızlı bir konaklama işletmesidir. Denizi sığ bir oteldir. Denizi ve plajı kumsaldır. Motorlu su sporları: Water-skiing, Ringo, jet Ski, Water Bike, Motorsuz su sporları: Yelken, Kite, Windsurf, Katamaran	25 yıldır motorlu ve motorsuz su sporları hizmeti vermektedir.
2. Seferhisar'da Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel	Otel, Türkiye'nin ilk "Yavaş Şehir" unvanına sahip İzmir Seferihisar bölgesinde yer almaktadır. Teos Antik kentine oldukça yakındır. Tesis 90.000 metrekare alana sahip olup ve 423 odası ile bölgenin en büyük konaklama tesisi olma özelliğini taşımaktadır. Otel her şey dahil olarak hizmet vermektedir. Animasyon, su parkı, sahil, sinema, disko, dalış merkezi, oyunlar, mini kulüp, oyun parkı, yürüyüş, egzersiz, yoga, havuz, spor aktiviteleri vardır. Dalış okulu vardır. Motorlu su sporları: Water-skiing, Su kayağı, Ringo, jet Ski, water Bike. Motorsuz su sporları: Yelken, Kite, Windsurf, Mavi bayraklıdır. Denizi sığ oteldir. Denizi ve plajı kumsaldır. Her yaş grubuna yönelik çok sayıda gece ve gündüz rekreasyon aktiviteleri yapılmaktadır.	2013 yılından beri motorlu ve motorsuz su sporları hizmeti verilmektedir.

3. Çeşme'de Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel	Otel, Egenin en uç mevkiisi olan İzmir Çeşme bölgesinde yer almaktadır. Tesis 9.700 metrekare alana sahip olup ve 253 odası ile 2013 yılından beri hizmet vermektedir. Otel, yarım pansiyon olarak hizmet vermektedir. Otelin, 2 termal jakuzi ve Thalasso havuzu mevcuttur. Otelin, 120 metre uzunluğunda ince kum plajı ve iskelesi bulunuyor. Motorlu su sporları: Jet Ski, Banana, Motorsuz su sporları: bulunmamaktadır. Otelin hizmet verdiği plaj mavi bayraklıdır. Denizi sığdır ve plajı kumsaldır.	2013 yılından beri motorlu su sporları hizmeti verilmektedir.
4. Çeşme'de Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel	Otel, Egenin en uç mevkiisi olan İzmir Çeşme bölgesinde yer almaktadır. Otel 1974 yılında 140.000 metrekare alana inşa edilmiş olup 2016 yılında yenilenmiştir. Otelin, 250 metre uzunluğunda ince kum plajı bulunuyor. Otelin 423 odası ve 937 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Otelin 180 yat kapasiteli marinası vardır. Otel yarım pansiyon olarak hizmet vermektedir. Motorlu su sporları: Jet Ski, Banana Motorsuz su sporları: bulunmamaktadır. Mavi bayraklıdır. Denizi sığdır ve plajı kumsaldır.	1974 yılından 2016 yılına kadar motorlu ve motorsuz su sporları hizmeti verilmekteyken 2016 yılından beri sadece motorlu su sporu hizmeti sunmaktadır.

Araştırmacının katılımcı rolü: çalışma konusu ile ilgili turizm sektöründe en az 10 sene alt, orta ve üst kademe yönetici olarak çalışmış olması, ayrıca 2 sene kayak sporu hizmeti sunan bir otelde, 4 yıl ise rekreatif su sporları hizmeti veren otelde alt kademe yönetici, 3 sene doğa temelli rekreasyon hizmeti veren otelde yönetici olarak çalışmasının araştırmacıyı nitel çalışma sürecinin doğal bir parçası haline getireceği ve araştırmaya pratiklik sağlayacağı düşünülmüştür.

Verilerin Toplanması

Katılımcılara Türkiye'de Ege Bölgesinde hizmet veren beş yıldızlı turizm işletmelerinin (otel) yöneticilerine, rekreatif su sporlarının (kano, rüzgar sörfü, kataran, yelken, kite sörf vb.) program yönetimi ile ilgili, açık uçlu sorular sorulmuştur. Bunlar Tablo 3.ada sunulmuştur.

Araştırmada kullanılan “*görüşme formu*” katılımcılardan aynı tür bilgilerin alınabilmesi için sistematik bir yaklaşımla oluşturulmaktadır (Patton, 1987: 111). Araştırmacının amaçları ve problemleri kapsamında geliştirilen görüşme formu için, ilgili alan yazın incelenmiş, daha sonra konu ile ilgili uzman olan kişilerin görüşleri alınmıştır. Bu görüşlerden sonra açık uçlu sorular oluşturulmuştur (Tablo 3.a). Bu aşamaların sonunda nitel araştırma yönteminde uzman olan üç akademik öğretim üyesi ile bir araya gelerek, sorular üzerinde tartışılıp soru formuna son şekli verilmiş ve “*yarı yapılandırılmış görüşme formu*” oluşturulmuştur.

Tablo 3. Yarı yapılandırılmış görüşme açık uçlu sorulara örnekler

-
1. Rekreatif su sporları sizin için ne ifade ediyor? Kısaca açıkla mısınız?
 2. Türkiye'deki turizm sektöründeki rekreatif su sporlarının durumu nedir?
- Su sporlarıyla ilgili eksik bulduğunuz yanlar, riskler, öneriler nelerdir?
 3. Sizin sunduğunuz rekreatif su sporları vb..ile ilgili sunduğunuz hizmetler nedir? Kısaca açıkla mısınız?
 4. Size göre otelinizin sunduğu su sporları hizmetlerinden daha fazla hangi su sporları eklenebilir?
 5. Hizmetin tüketiciler tarafından tercih edilmesinde, sizce su sporlarının rolü ne olurdu?
 6. Su sporlarıyla ilgili departmana yönetici alsaydınız diyelim hangi kriterleri göz önüne alırdınız?
 7. Siz otel hizmetine su sporu eklemek isteseydiniz, yönetici olarak hangi kriterleri (çalışan, malzeme seçim ve alımı vb.) göz önünde bulundururdunuz?
 8. Otelinizin gelirinde sizce su sporları rol oynuyor mu? Nasıl ?
 9. Rekreatif su sporları ile ilgili hizmet alınmalı mı? Neden? Nasıl? Önerileriniz?
-

Araştırmada, 4 konaklama/otel işletmesinde 5 yönetici ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeleri yapmak için katılımcıların bulunduğu bölgelere gidilmiş ve görüşme için en uygun ortamlar seçilmiştir. Katılımcılara önceden hazırlanmış olan katılımcı onam formu ve ses kayıt cihazı izin belgesi imzalatılmıştır. Görüşmeler yüz yüze yapılmış ve toplam beş katılımcının görüşme kayıtlarından araştırma verileri elde edilmiştir.

Araştırma Yayın Etiği

Katılımcılara araştırma ile ilgili bilgi ve gerekli açıklamalar yazılı ve sözlü yapılmıştır. Katılımın gönüllülük ilkesine göre olduğu söylenmiş ve yazılı olarak onayları onam formu ile alınmıştır. Araştırmada katılımcıların ve otel (alan) bilgilerinin gizliliğine titizlikle uyulacağı belirtilmiştir. Araştırma için Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimlerinde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 13.12.2018 tarihli, 2018/10 toplantısında ve Protokol No:2018/ 272 karar sayısı ile etik kurul izni alınmıştır.

Verilerin Analizi

Elde edilecek nitel verilerin anlaşılır bir biçimde deşifre edilebilmesi için, neden sonuç ilişkilerine bakarak sonuçlara ulaşmak ve elde edilen bulguları derin bir iç görüyle ele alıp yorumlamak üzere, nitel analiz yöntemlerinden "*betimsel analiz*" yöntemi tercih edilmiştir. Bu kapsamda öncelikle bir çerçeve oluşturulmuştur. Daha sonra tematik çerçeveye göre veriler işlenmiştir. Daha sonra bulgular tanımlanarak ardından yorumlanmıştır. Ayrıca araştırmada, elde edilen verilerin tanımlanması, birbirine benzeyen verilerin belirli kavramlar veya temalar altında

bir araya getirilmesi ve verilerin içinde gizli olabilecek gerçeklerin ortaya çıkarılabilmesi amacıyla “içerik analizi” yöntemi kullanılmıştır.

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Heale ve Twycross (2015), geçerliliği, “araştırma kapsamında geliştirilen ölçme araçlarının ölçülmek istenilen kavramı ya da eğilimi ölçme yeteneği” olarak ifade etmiştir.

Araştırmanın nitel kısmında *iç geçerlik* kapsamında “*inandırıcılık* (credibility)” için araştırma verilerini toplamak üzere görüşme yapılan katılımcıların aktardıklarını doğru ve anlaşılır bir şekilde aktarmak için uzun süreli etkileşim ve uzman incelemesi yapılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin *dış geçerliliği* için ise “*aktarılabirlik*” yaklaşımı ile araştırma bulgularının farklı gruplara da aktarılabilmesi için amaçlı örneklem/ölçüt örneklem ve ayrıntılı betimleme yöntemleri kullanılmıştır.

Araştırmanın *iç güvenilirlik* kapsamında “*tutarlılık incelemesi* (dependability)” için veri toplama süreçleri araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Ayrıca araştırma verilerinden elde edilen bulgulara göre oluşturulan gruplandırmaların, uygun olup olmadığını teyit etmek için konunun uzmanı olan tez danışmanından destek alınmıştır. Ayrıca *dış güvenilirlik* için “*teyit edilebilirlik incelemesi* (confirmability)” yapılarak (Yıldırım ve Şimsek, 2016: 273-290) verilerin elde edilen ve analiz edilen süreci detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Bununla birlikte veri ve bulguların, kendi içinde anlamlı ve tutarlı olmasına dikkat edilmiştir. Görüşmelerin ses kayıtları alınırken, kısa notlar da tutulmuştur. Böylece araştırmada elde edilen verilerin ve bulguların, anlamlı bir bütün oluşturması sağlanmaya çalışılmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde nitel görüşmelerden elde edilen veriler, bulgular ve bulgulara ait bilgiler yer almaktadır. Bu kapsamda önce katılımcılardan elde edilen bulgulara; ifadelerin direk alıntılarına, kodlamalar ve temalara ait bilgilere yer verilmiştir.

1. Turizm sektöründeki “rekreatif su sporlarının” durumuna ilişkin bulgular

Katılımcıların, otellerin sunduğu “*turizm sektöründeki rekreatif su sporlarının durumuna*” ilişkin görüşlerine ait ifadeleri ve bu ifadelerden betimsel ve içerik analiz sonucu elde edilen ana ve alt temalar ve kodlar Tablo 4’de ayrıntılı olarak sunulmuştur.

Tablo 4. Katılımcıların otellerin sunduğu “rekreatif su sporlarının durumuna” ilişkin görüşlerinin analizine ait kodlama tablosu

Sorular/İfadeler	Kodlar	Ana ve Alt Temalar
Türkiye'deki turizm sektöründeki rekreatif su sporlarının durumu nedir?		
Yani su sporları resortte (sayfiye tatil köyü tipinde otel çeşidi) tabii ki olması gereken olmazsa olmazdır ama bölgeye göre olmalıdır...Mesela bizim Seferihisar'daki otelimiz rüzgar alan bir bölge Seferihisar ve orda kite yapılabilir mesela surf windsurf yapabilir, yelkenli yapılabilir için uygun bir otel... Yani şimdi çok dal şeylerini bilmiyorum ama rüzgarlara ilgili şeyleri aktiviteleri yaptırırlar (K5)	*Sayfiye otellerin olmazsa olmazdır (K5) *Coğrafi bölgeye bağlıdır *Rüzgar önemlidir (K5)	Turizmde Su Sporlarının Tanımı; * Olmazsa olmaz Coğrafi Şartlar *Coğrafi bölgeye bağlıdır * Rüzgar önemlidir
.. iç pazarın yoğun olmasından dolayı azaldı.... Çeşmede su sporları yapan otel kalmadı galiba. Ya işte arz talep meselesinden de kaynaklanıyor... Çeşmeye gelen tabii ki elit kesim var onların beğenileri arasında su sporlarının olmadığını düşünüyorum ben... dış pazar ağırlıklı olan yerlerde su sporları daha çok ilgi görürken Türkiye'de iç pazar Ege artık Çeşme artık iç Pazar ağırlıklı bir bölge olduğu için su sporlarına ilgi azaldı.(K1) Su sporlarındaki rekasyon alanlarında da fiyatları yüksek.. (K2)	*Müşteri profili değişti (K1) *Arz talep dengesinin değişmesi (K1) *Negatif talep (K1) *İlgilenimin artması (K1) *Su sporları genellikle yüksek fiyatlı, (K2)	Müşteri Profiline Değişim *Talebin azalması, * İlginin azalması, *Farklı müşteri beklentiler oluşması *Yüksek fiyat
.. denetimsel kısmında sıkıntı var Türkiye'de. Yani denetimler ne açıdan sağlıklı yapılıyor? Mesela bölgeden bölgeye göre değişiklik gösteriyor... her bölgede eşit olması gerekiyor. Kural neyse, mesela Ege bölgesinde farklı değerlendiriliyor. Akdeniz'de farklı değerlendiriliyor ..(K3)	*Su sporlarının denetiminde sıkıntı var, (K3) standardizasyonun olmaması *Bölgesel farklar olmamalı, denetleme her yerde aynı olmalı (K3)	Denetim Güçlüğü *Denetlemede bölgesel farklılıklar *Standartlaştırma eksikliği
.. benzerdi şimdi artık oteller yapılırken temalar seçiliyor. Çünkü, kategorize edildi insanlar. Misafir bunu istiyor zaten yani adam at'a binmek istiyorsa o otele gidiyor ama bu otele gelmiyor.... (K4)	*Temalara göre sınıflandırma ve uzmanlaşma var (K4)	Otellerin Sınıflandırılması *Tematik oteller *Uzmanlaşma

Katılımcılardan elde edilen ve Tablo 4'de belirtilen bulgulara göre “Türkiye’de turizmde rekreatif su sporlarının durumuna” ilişkin ana temalar ve alt temalar özetlenerek Şekil 2’de verilmiştir. Su sporlarının durumuna ilişkin oluşturulmuş ana temalar; turizmde su sporlarının tanımı, coğrafi şartlar, müşteri profilindeki değişim, denetim güçlüğü ve otellerin sınıflandırılması şeklinde sıralanmıştır.

2. Katılımcıların otellerdeki “rekreatif su sporları ile ilgili eksikliklerine” ilişkin bulgular

Katılımcıların “otellerdeki rekreatif su sporları ile ilgili eksikliklere” ait ifadeleri ve bu ifadelerden betimsel ve içerik analizleri sonucu elde edilen ana ve alt temalar ve kodlar Tablo 5’da ayrıntılı olarak sunulmuştur.

Tablo 5. Katılımcıların “otellerdeki rekreatif su sporları ile ilgili eksikliklere” ilişkin görüşlerinin analizine ait kodlama tablosu

Sorular/İfadeler	Kodlar	Ana ve Alt Temalar
Otellerdeki rekreatif su sporları ile ilgili eksiklikler nelerdir?		
...Bence standart hizmetleri veriyorlar ama şey yok standart hizmetler veriliyor ama hani... daha nitelikli değil çok nitelikli değil (K5)	*Nitelikli hizmet yok (K5)*Standart hizmet var (K5)	Hizmet Kalitesi *Nitelikli standart hizmet eksikliği,
...bir çatı altında değil... Birbirlerinden çok kopuklar... reklamlarını kısıtlı tutuyorlar reklam payı kendileri yatırım yapmıyorlar... (K2)	*Tek çatı altında değil... (K2) *Su sporlarının reklamı yapılmıyor (K2)	Birliktelik * İşbirliği eksikliği Reklam *Reklam eksikliği
...su sporlarında malzeme çok önemli, kullandığınız malzeme, malzeme; denizde kullanılan malzemeler olduğu için yıpranma payı çok fazla. Belli süre aralıklarla bunları sürekli değiştirmeniz, yenilemeniz gerekiyor. Şimdi burada dönem dönem biz malzemelerimizi sürekli yeniliyoruz ama bazen bir aksaklıklar yaşanabiliyor... Birçok personelimiz geldi geçti. Kimileri başka işlere yönlendi, çıktı. Şimdi su sporlarında özellikle yelkenli birisi, bir eğitmen olma aşaması çok uzun, bir kişi başladığı zaman birkaç yılını alıyor yani iyi bir kouna gelmesi. Çünkü bir şeyi yapmak çok başka bir şey, yapıp öğretmek çok başka bir şey, aktarmak... Eğitimli personele hem nitelik hem nicelik olarak eksik...(K3)	*Su sporlarında kullanılan malzemelerin çabuk eskimesi, (K3) *Eğitimli personele ihtiyaç var, mevsimlik olmasından dolayı zor bulunuyor hem nitelik hem nicelik olarak eksik (K3)	Malzemeler *Malzemelerin yıpranması, eskimesi *Malzemelerin yenilenmemesi Personel *Eğitimli personel eksikliği *Yetersiz personel

Tablo 5 incelendiğinde K5, K2, K3 kodlu katılımcıların görüşlerinden kodlamalar yapılmış ve sonrasında ise temalar oluşturulmuştur. Katılımcı K3, su sporlarında kullanılan ekipmanların su ile temasının fazla olması nedeniyle yıpranmanın fazla olmasından ötürü belirli aralıklarla yenilenmesi gerektiğini ve personelin hem nitelik hem de nicelik olarak eksik olduğunu belirtmiştir. Katılımcı K3’ün verdiği yanıtlar, K3’ün bir otelin su sporları departmanında yönetici olması, su sporlarının eksikliklerini bizzat yaşamasının da etkisi düşünüldüğünde önemli noktalar dır.

3. Otellerdeki “rekreatif su sporları” ile ilgili risklere ilişkin bulgular

Tablo 6’da katılımcıların otellerdeki rekreatif su sporlarındaki riskler ile ilgili görüşlerinin kodlamalar, alt ve ana temaları yer almaktadır. Tablo 6’da katılımcılardan “rekreatif su sporları ile ilgili risklere” ilişkin elde edilen bulgular, beş kategoride gruplandırılmıştır.

Tablo 6. Katılımcıların Otellerdeki “Rekreatif Su Sporları ile ilgili Risklere” İlişkin Görüşlerinin Analizine Ait Kodlama Tablosu

Sorular/İfadeler	Kodlar	Ana ve Alt Temalar
Otellerdeki rekreatif su sporları ile ilgili riskler nelerdir?		
<i>Yani hani su sporlarına yapılan yani bütün o güvenlik şeylerini alması lazım su sporları yani hani önlemlerini alabilir, Antalya’da mesela misafir havada şey yaparken mesela Parasailing; Parasailing yaparken bir tane İranlı herhalde yada Ortadoğu misafir suya düştü yani onlarda bence su sporları eğitimini almalı veya yapmamalı (K5) Zaten şey orda eksik olması için öyle bir risk olamaz çünkü can güvenliği var insanların yani oradaki bir eksiklik telafi edilemez yani...(K5)</i>	*Kaza riski (K5) *Ölüm riski (K5)	Kaza Riski *Katılımcıların kaza riski, Ölüm Riski *Katılımcıların ölüm riski,
<i>...doğayı kirletmesi, denizi kirletmesi, plajı kirletmesi.. .. insanlara işte can yeleği giydikleri için boğulmam diye düşünüyor... (K1)</i>	*Denizi plajı kirletmesi (K1)*Can yeleği olmasına güvenip boğulma tehlikesi yaşayabilirler (K1)	Çevresel Riskler * Çevre kirliliği, Ölüm Riski *Boğulma tehlikesi,
<i>...çevresel faktörler çok fazla bu risklerde rüzgar gibi.. güvenlik önlemleri biraz daha fazla olmalı ıso belgelendirmeleri adı altında güvenlik önlemleri alınmalı..(K2)</i>	*Rüzgarın olup olmaması gibi çevresel faktörler (K2) *Güvenlik önlemlerine dikkat edilmeli (K2)	Çevresel Riskler *Hava şartları, *Rüzgar, Güvenlik Riski *Güvenlik,
<i>..bir cankurtaran bulundurmazsanız orada suda oluşabilecek acil müdahalelerde işi bilen biri olmazsa bir problem mesela risk.. ir su sporu yapılan yerlerde malzemelerini siz doğru zamanlarda kontrolünü sağlamazsanız örnek veriyorum hergün aktivite sonunda onları tatlı su ile yıkamazsanız bu mesela çok önemli iplerinizi sizi yarı yolda bırakır.. (K3)</i>	*Cankurtaran olması (K3) *Su sporlarında kullanılan malzemelerin bakım ve kontrolünün her gün yapılması (K3)	Güvenlik Riski *Cankurtaran olmaması, *Malzemelerin periyodik kontrolünün yapılmaması,
<i>...Kendi mali mesuliyet sigortalarımız var. O riskleri kapsıyor ki mesela bir paraşüt ipini koparıyor sert düşüş yapıyorlar falan bizim üzerimize gelen hertürlü riski sigortamızla bertaraf ediyoruz... (K4)</i>	*Paraşüt ipi kopup düşebilir (K4)	Güvenlik Riski *Paraşütün ipinin kopması,

Araştırma bulguları incelendiğinde, K2, K3 ve K4 numaralı katılımcıların rekreatif su sporlarındaki güvenlik risklerine dikkat çektikleri görülmüştür. K1 ve K5 numaralı katılımcılar ise otellerdeki rekreatif su sporlarının riskleri hakkında özellikle ölüm riski üzerine vurgu yapmışlardır. K1 numaralı katılımcı, daha önce rekreatif su sporları hizmeti sunmuş ancak şu anda sunmayan bir otel işletmesinin yöneticisidir. Hem rekreatif su sporları hizmeti sunulan hem de sunulmayan dönemlerde yöneticilik yapmış biri olarak, çevresel riskler ve ölüm riskleri üzerine yaptığı vurgular dikkat çekicidir. Katılımcı, yönettiği otelde rekreatif su sporları hizmeti verildiği ve verilmediği zamanlardaki deneyimlerine dayanarak, bu sporların hem çevre kirliliği gibi riskler taşıdığını, hem de bu hizmeti alan otel müşterilerinin karşılaşabileceği ölüm risklerini vurgulamaktadır.

4. Otellerdeki “rekreatif su sporlarında güvenlik önlemlerine” ilişkin bulgular

Tablo 7’de katılımcıların otellerde sunulan rekreatif su sporlarında güvenlik ile ilgili önerilerine ait kodlamalar, alt ve ana temalar yer almaktadır. Tablo 7’de katılımcılardan “rekreatif su sporlarında güvenlik hakkında ilgili önerileri” ile ilgili elde edilen bulgular sekiz kategoride gruplandırılmıştır.

Tablo 7. Katılımcıların Otellerdeki “Rekreatif Su Sporlarında Güvenlik Önlemlerine” İlişkin Görüşlerinin Analizine Ait Kodlama Tablosu

Sorular/İfadeler	Kodlar	Ana ve Alt Temalar
<i>Rekreatif su sporlarında güvenlik ile ilgili önerileriniz nelerdir?</i>		
Bunun eğitimini alan uzman, insanların istek taleplerine göre, bölgeye göre, coğrafyaya göre bence yapılmalı(K5); Yani sertifika iş sağlığı güvenliği sertifikalı profesyonel sporcu seçiciler bu iş ile ilgilenenler, bunun eğitimini almış insanlar... İş sağlığı güvenliği eğitimi almış olması gerekiyor bunlara önem vermesi gerekiyor... Her türlü önlemlerini almış olması lazım... Tehlikeli sporlar yapılan sporlar böyle insanın vücut bütünlüğünü bozabilecek şekilde sporlar o yüzden kesinlikle iş sağlığı güvenliği olması gerekiyor olmazsa olmaz. (K5); ..bunun için bir şeyi olması lazım birliği bir derneği olup bir standardı olmalı bence ve bunlar böyle bölgesel bazlı yapılmalı bence. Mesela Mısır’da her bölgede jet ski çalıştırmıyorsunuz. Doğa kanunları gereği yani. Deniz canlılarını koruma... veya şey var Amerika’da şey var mesela bölgeye göre deniz araçlarının motor gücü var her motor gücünü her yerde kullanamıyorsunuz mesela bir gölde mesela atıyorum 50cc’ye kadar motor takabiliyorsunuz denizde 100’e kadar bunlar gibi şeyler olabilir(K5)	*Güvenlik önlemi alınması *Katılımcılara aktivite öncesi temel eğitim verilmeli (K5) *Güvenlik için bence katılımcılarda su sporları eğitimini almalı veya yapmamalı (K5) *İş sağlığı güvenliği olması gerekiyor (K5) *Bunun eğitimini alan uzman, insanların istek taleplerine göre, bölgeye göre, coğrafyaya göre yapılmalı (K5) *Dernekler ile işbirliği (K5) *Doğa Korumaya yönelik standart uygulamaya ve yönetmelikler olması (K5)	Eğitmen ve lider seçimi *Sertifika ve uzmanlık kriterleri, *Eğitilmiş personel Malzeme ve Güvenlik Önlemi *Güvenlik önlemi alınması, *Ekipmanların periyodik kontrolü Katılımcı Temel Eğitimi *Katılımcılara aktivite öncesi temel eğitim verilmeli, Oluşabilecek Zararı Güvence Altına Alma *İş sağlığı güvenliği olması, *Sigorta yapılması
...bu işi eğitimini almış profesyonel insanların yani ne denir ehliyeti olan insanların yapmasını sağlamak... profesyoneller tarafından kullanılıp diğerlerini de mutlaka eşlik etmesi.... yelken önce iyi bir eğitim alması lazım ki yelken yapabilsin katamaranda da öyle eğitimsiz insanlar çıkmamalı... denetim altında ehliyetli kişiler tarafından yapılmalıdır (K1)	*Eğitim almış kişilerin çalışması (K1) *Yelken ve katamaran konusunda eğitilmiş müşterilerin yapması (K1)	Coğrafi Şartlara Göre Su Sporları Seçimi *Coğrafyaya uygun su sporu seçimi

... personel genellikle alaylılar eğitilmiş değiller, hocaların federasyonlaşması gerekir.. (K2)	*Eğitimli personelin tercih edilmesi, federasyonlaşmaya gidilmesi (K2) * İyi eğitmen (K3)	Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ile İşbirliği *Standart güvenlik önlemlerinin oluşturulması
..İyi bir eğitmen malzemelerin düzenli kontrolünü yapacaktır... (K3)	*Ekipmanların periyodik kontrollerinin yapılması (K3)	
... Şuan öneriler hakkında çok fazla bir şey söyleyemeyeceğim ama mesela Mısır'da şeyler var çok yoğun bir şekilde bu tekneler var işte denizaltı gibi tekneler var onlarla falan yapıyorlar. İlgili çekiyor mu	*Müşteri çekmek için çeşitlendirme yapmalı, başka alanlarla çeşitlendirmeye gidilmeli (K4)	*Doğayı korumaya yönelik standart uygulama ve yönetmeliklerin olması,
çekiyor... Fethiye Çinli kayıyor işte o yamaç paraşütü yapıyorlar diye... Bunları çeşitlendirebildiğimiz sürece sadece deniz sporları değil de... Kendi mali mesuliyet sigortalarımız var. O riskleri kapsıyor ki mesela bir paraşüt ipini koparıyor sert düşüş yapıyorlar falan bizim üzerimize gelen her türlü riski sigortamızla bertaraf ediyoruz. (K4)	*Riskleri bertaraf etmek için, sigorta yapılmalı (K4)	Örgütlü Personel *Eğitmenlerin federasyonlaşması

Tablo 7'de katılımcıların rekreatif su sporlarında güvenliğe ilişkin önerileri ayrıntılı olarak incelendiğinde, üç katılımcının eğitmen ve lider seçimine vurgu yaptığı görülmektedir. Bu katılımcılar K1, K2 ve K3'tür. Ayrıca, K5 ve K3 numaralı katılımcılar malzeme ve güvenlik önlemlerine dikkat çekmişlerdir. Hem eğitimli personel hem de ekipman ve güvenlik önlemleri üzerinde duran ortak katılımcı K3, aynı zamanda bir otelin su sporları departmanının yöneticisidir.

5. Otelin“tercih edilmesinde rekreatif su sporlarının rolü ve katkısına” ilişkin bulgular

Tablo 8'de katılımcıların “otelin tercih edilmesinde rekreatif su sporlarının rolü ve katkısına” ilişkin ifadelerden ortaya çıkan kodlamalar, alt ve ana temalar yer almaktadır. Tablo 8'de katılımcılardan “otelin tercih edilmesinde rekreatif su sporlarının rolü ve katkısına” ilişkin elde edilen bulgular yedi kategoride gruplandırılmıştır.

Tablo 8. Katılımcıların “otelin tercih edilmesinde rekreatif su sporlarının rolü ve katkısına” ilişkin görüşlerinin analizine ait kodlama tablosu

Sorular/Afadeler	Kodlar	Ana ve Alt Temalar
Otelin tercih edilmesinde rekreatif su sporlarının rolü ve katkısı nedir?		
<i>Yani spor grupları, spor grubu bu yapan dernekler, kuruluşlar var onlar seçebilir. Şimdi bir misafir eğer ben rüzgar sörfçüyüm profesyonel sporcuyum dediği zaman bakar neresi rüzgar alır. Bu otelde var bu otel gelir sorar bu otelde yani onun için soruyorsanız rüzgar yada kite için yani bunu sorarak araştırarak gelir bulur oteli zaten. Ama zaten yani Halil Bey'in de dediği gibi olmazsa olmaz yani hani özellikle burada şey var yani istek talep arz talep olayı var yani bizim otelimizi daha çok tercih yapmak güzel vakit geçirmek isteyen misafirler... Yüzde (%)70 katkısı var önemli (K5)</i>	<i>*Su sporlarını yapan sporcu veya katılımcıların tercihleri (K5)</i>	Cografı Konum *Su sporlarına uygun coğrafi konumda olması tercih sebebi, Katkısı Yok *Katkısı yok,
<i>Etkisi olduğunu düşünmüyorum... İnsanlar çünkü su sporları varken ki geceleyle şimdiki geceleme arasında fark var mı dersiniz yok aslında... yok aslında ama dediğim gibi niye yok çünkü iç pazara ağırlıklı olduğumuzda, dış pazara ağırlıklı olsak orda insanlar bakıyorlar orda su sporları var mı filan filan diye ama şuan ki bizim hedef kitemize de bir fark etmedi... (K1)</i>	<i>*Etkisi yok (K1)</i>	Katkısı Var *Katkısı büyük, Talep Artışı *Gören müşteriler yapmak istiyor,
<i>Sadece Motorlu su sporları var Otelin tercih edilmesine su sporlarının katkısı olmaz. ...otele bir katkısı olmazdı asla olmazdı biz satış pazarlama yönetimi asla değil öncelikle onu belirtiyim çünkü bizler hava deniz ve güneş satıyoruz, eğlenceyi satıyoruz ama kite o kitleyi profesyonel kitleyi çekebilmek için daha farklı şeylere ihtiyacımız var... (K2)</i>	<i>*Su sporları hizmeti yok (K2) *Katkısı yok (K2)</i>	
<i>... bu otel için konuşursak su sporlarının rolü büyük... bizim burada yaptığımız üniversite kampları var. Görsel bir şölen havasında geçiyor zaten, plajda çok, yani pasif olan plajı aktif hale getiriyor sudaki görüntü, tüm yelkenlerin suya çıkması, plajı aktiflik misafirleri de ekstradan aktiviteye itiyor...bir hafta on gün tatil yapanlar için ekstra bir aktivite oluyor, , yeni bir arayış içerisine giriyor çünkü bir yerde tıkanıyor yapacağı şeyler, su sporlarına yöneliyorSu sporları otelin tercih edilme sebeplerinin %20 değişkenlik gösterir, tam olarak ama o civarda... (K3)</i>	<i>*Katkısı büyük (K3) *öğrenci kamplarında yapılan su sporlarını gören diğer müşterilerde aktivite yapmak istiyor (K3) *Müşteriler için farklı bir aktivite imkanı sunuyor (K3)</i>	Müşteri Deneyimi *Müşteriler için farklı bir aktivite, Fiziksel Kamplar/Atmosfer *Resim ve görsellik önemli,
<i>... resim çok önemli. İnsanlar onu hayal edebilirler onun için gelebilirler... Tanıtıma katkısı indirekt oluyor. Yani bizim yurtdışındaki paket tatil satın alanlar için bu çok önemli birincil bir unsur mu? Değil. Ama tamamlayıcı, bütünleyici ve farklılaştırıcı bir unsur olarak bize katkı kurduğunu düşünüyoruz.ek bir masrafla getirmiyor yani tam tersine katkısı var... etki oranı %1,5 gibi birseydir. Yani o şey net görünen ve bir de indirekt yani onun için buraya gelip te kalıp oda gelinde sayılan gelir diyemeyiz ona.. (K4)</i>	<i>Resim önemli, görsellik (K4) *Farklılaştırıcı, tamamlayıcı bir unsur (K4)</i>	Ürün Çeşitlendirme *Turistik ürünün tamamlayıcısı, *Fark yaratıyor,
	<i>*Masrafi yok, katkısı var (K4)</i>	

Tablo 8’de, otelin tercih edilmesinde rekreatif su sporlarının rolü ve katkısına ilişkin katılımcıların görüşlerinin analizine ait kodlamalar incelendiğinde, K1 ve K2 kodlu katılımcıların rekreatif su sporlarının otel tercihinde bir etkisi olmadığını belirttikleri görülmektedir. K2’nin yöneticisi olduğu otelde rekreatif su sporları hizmeti sunulmamaktadır (sadece motorlu su sporları taşeron firma tarafından verilmektedir). K1’in yöneticisi olduğu otelde ise geçmişte rekreatif su sporları hizmeti verilmiş, ancak şu anda verilmemektedir. K1 ve K2’nin yöneticisi olduğu otelerde şu an rekreatif su sporları hizmetinin verilmemesi, bu hizmetlerin otel tercihi üzerinde etkili olmadığını düşünmelerine neden olmuş olabilir. Diğer üç katılımcı (K3, K4 ve K5) ise rekreatif su sporlarının otel tercihinin katkısı olduğunu ve bu katkıların neler olduğunu belirtmişlerdir. K3, K4 ve K5’in görev yaptığı otelerde halen rekreatif su sporları hizmetlerinin sunuluyor olması, bu hizmetlerin otel tercihinde etkili olduğunu düşünmelerine yol açmış olabilir.

Ana temalardan biri olan müşteri deneyimi, son yıllarda öne çıkan bir kavramdır. Müşteri deneyimi, tüketimin sadece ürünlerin fonksiyonel faydalarından ibaret olmadığı, ürün tüketimi/hizmetin alınması sürecinde duygusal bağlar oluşturan haz ve eğlence odaklı deneyimlerin yaşanması olarak tanımlanabilir. Müşteri deneyiminde yalnızca müşteri-çalışan etkileşimi değil, aynı zamanda müşteri-müşteri etkileşimi de yaşanır. Bu açıdan bakıldığında, müşteri deneyimi, hizmetlerin satın alma karar sürecinde baskın bir role sahiptir (Sundbo ve Hagedorn-Rasmussen, 2008). Ancak, nitel veriler ve kodlamalar incelendiğinde, otel yöneticilerinin müşteri deneyimi ile ilgili bir organizasyon planlaması yapmadığı belirtilmiştir.»

6. Otel işletmelerinin “rekreatif su sporlarını seçerken nelere dikkat ettiklerine” ilişkin bulgular

Tablo 9’da katılımcıların işletme olarak “otelde rekreatif su sporlarını seçerken nelere dikkat ettiklerine” ilişkin görüşlerinin analizine ait kodlamalar, alt ve ana temalar yer almaktadır. Katılımcılardan “otelde rekreatif su sporlarını seçerken nelere dikkat ettiklerine” ilişkin elde edilen bulgular sekiz kategoride gruplandırılmıştır.

Tablo 9. Katılımcıların Otel İşletmelerinin “Rekreatif Su Sporlarını Seçerken Nelere Dikkat Ettiklerine” İlişkin Görüşlerinin Analizine Ait Kodlama Tablosu

Sorular/İfadeler	Kodlar	Ana ve Alt Temalar
<i>Otelinizde rekreatif su sporlarını seçerken nelere dikkat ediyorsunuz?</i>		
<i>Yani şey işte biz windsurfü veriyoruz... tabi sertifikaları olmalı... Otelin konumuna bakılması lazım. Otelin konumu neye uygunsa ona göre aktiviteler sunulur zaten. (K5)</i>	* Sertifika (K5) * Otelin coğrafi konumuna göre aktivite seçimi (K5)	Coğrafi Konum * Coğrafi konuma göre aktivite seçimi,
Şimdi dediğim gibi riski daha az olanları ve çevreyi kirletmeyen ve riski az olan. ...Risk çok önemli hani insan sağlığı ile uğraşıyorsunuz bunun şeyi de yok ola ki biri düştü kaldı öldü onun yaptırımları çok fazla cezai yaptırımları çok fazla onun için dikkat etmek gerekir... Motorlu araçlar vardı, kano vardı, bisiklet vardı bence yeterliydi. (K1)	* Çevreye dostu-riski az * Ölüm riski az olan (K1) * Genel kitleye hitap edecek hizmetler (K1)	<i>Çevre Dostu</i> * Çevreyi kirletmeyen, Az Riskli * Ölüm riski az olan Popülerlik ve Herkesce Yapılabilirlik * Çoğunluğun tercihi,
...Biraz daha basite indirgenmiş segmentleri tercih ederdim çünkü bizdeki insanlar profesyonel değililer sonuçta ilk defa deneyecekler bunu daha az amatörcü yapılabilecek... (K2)	* Herkesin yapabileceği, amatörlerin yapabileceği su sporlarını tercih ederdim (K2)	Popülerlik ve Herkesce Yapılabilirlik * Amatör olarak yapılabilecekler (kolay olanlar),

... su sporları şu kriterler alınmak zorunda: bir otelin bulunduğu konum... ikincisi konum derken çevresel faktörler; rüzgar faktörü, deniz faktörü, şimdi deniziniz uygun değilse, plajınız uygun değilse bu tarz aktiviteleri yapabilmeniz biraz zor.... Tabi bunun federasyon anlamında bir sürü kriterleri de var. Yeterlilik belgesi alabilmeniz için birçok materyali bulundurmanız gerekiyor. Personeli bulundurmanız gerekiyor. Materyali bulundurmanız gerekiyor belli sayıda tekneniz olması

Tablo 9'un devamı...

gerekiyor. Zodyak kurtarma botunuzun olması gerekiyor.... (K3)

...bir ürünü satarken aslında bir hayal satıyorsunuz o hayalde insan hiçbir zaman şeyle kelimeler ile yada rakamlar ile düşünmez mutlaka resimler ile düşünür. O resmin içerisinde de plajı olan güzel bir otel ama önünde de rengarenk işte cıvıl cıvıl böyle bir görüntü verebilmek açısından biz bu işe soyunduk ama tabi onları alıp oraya sırf resim çekirmek için değil aynı zamanda da bu bir simgedir yani o katamarların orda durması işte denizde bir aktivitenin olması birçok insan için deniz gibi bir millet değiliz ama bu yurtdışından gelenler için çok ilginç bir konu... Bizi marka anlamında diğerlerine göre daha farklılaştıran bir unsur...(K4)

- *Su sporu otelin konumuna göre seçilmeli, (K3)
- *Çevresel faktörler, rüzgar, deniz derinliği, plaj, (K3)
- *Federasyonun belirlediği kriterleri sağlamak, (K3)

Coğrafi Konum

- *Otelin konumu, Çevresel Faktörler
- *Rüzgar, Deniz Derinliği vb.

Kriterleri Sağlamak

- *Federasyonun belirlediği kriterleri sağlamak,

Fiziksel Kanıtlar/ Atmosfer

- *Görsellik, rengarenk işte cıvıl cıvıl böyle bir görüntü verebilmek, resim çekirmek için değil aynı zamanda da bu bir simgedir (K4)
- *Marka olarak farklılaştıran bir unsur (K4)

- *Görsellik,
- *Rengarenk işte cıvıl cıvıl böyle bir görüntü verebilmek, resim çekirmek için değil aynı zamanda da bu bir simgedir

Marka

- *Marka farklılaştırma,

Tablo 9'daki kodlamalar incelendiğinde, otel işletmelerinin rekreatif su sporlarını seçerken dikkate aldığı faktörlere dair katılımcı görüşlerinin analizi, otelin bulunduğu coğrafi konumun hangi rekreatif su sporları hizmetinin sunulacağını belirlemede önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Ayrıca, seçilecek rekreatif su sporunun hem herkes tarafından kolayca yapılabilir olması hem de popüler ve tanınmış bir spor olmasına özen gösterildiği belirtilmiştir.

7. Katılımcıların “rekreatif su sporları departmanına yönetici/personel alırken belirledikleri kriterlere” ilişkin bulgular

Katılımcıların “rekreatif su sporlarına yönetici/personel alırken belirledikleri kriterlere” ilişkin görüşlerinin analizine ait kodlama tablosundaki kodlamalar, alt ve ana temalar Tablo 10'da yer almaktadır. Tabloda görülen katılımcılardan “rekreatif su sporlarına yönetici/personel alırken belirledikleri kriterlere” ilişkin elde edilen bulgular iki kategoride gruplandırılmıştır.

Tablo 10. Katılımcıların “Su Sporları Departmanına Yönetici/Personel Alırken Belirledikleri Kriterlere” İlişkin Görüşlerinin Analizine Ait Kodlama Tablosu

Sorular/İfadeler	Kodlar	Ana ve Alt Temalar
<i>Su sporları ile ilgili departmana yönetici/personel alınırken hangi kriterler göz önüne alınmıyor?</i>		
*Eğitmen ve lider seçimi...sertifika ve uzmanlık eğitmen ve lider ve uzman... lider seçimi sertifika ve uzmanlık...(K5).	*Eğitmen ve lider seçimi (K5) *Sertifika ve uzmanlık eğitmen ve lider ve uzman (K5) *Lider seçimi sertifika ve uzmanlık (K5)	Eğitimli Personel *Liderin eğitim sertifikası olması, *Alanında eğitimli personel, *Alanında deneyimli olmalı
...mutlaka bu işi eğitimini almış profesyonel insanların yani ne denir ehliyeti olan insanların yapmasını sağlamak gerekiyor...(K1)	*Lider seçimi sertifika ve uzmanlık (K1)	Kişilik Özellikleri *Karakteri, *kişilik özellikleri, *İnsanlarla ilişkileri önemli,
...alaylı da olsa belgeli olmasını...(K2)	*Su sporları ile ilgili belgeye sahip olmalı (K2) *Alaylı da olsa (deneyimli)	
... çalışanlarını seçerken de belli kriterler onlar için var. Birincisi biz daha çok beden eğitimi mezunu veya beden eğitimi hala aktif okuyan öğrencilerden kadromuzu oluşturuyoruz ki sporla iç içe olsun... kişinin kendi karakterine, kişiliğine, insanlarla olan iletişimine, toplum içindeki hareketlerine dikkat ediyoruz...(K3)	*Besyo mezunu personel seçiyoruz, sporla iç içe olması için (K3) *Karakteri, kişilik özellikleri, İletişimi önemli (K3)	
.. Belli şeyler var, eğitimler var bröveler var. Kaptan olması lazım işte eğitici olması lazım...(K4)	*Eğitimli olmalarına dikkat ederiz, belgelere sahip olmalarına (K4)	

Tablo 10'da otelde rekreatif su sporları departmanına yönetici veya personel alımı sürecinde göz önünde bulundurulmuş kriterlere dair katılımcı ifadeleri incelendiğinde, tüm katılımcıların eğitimli personellerin tercih edilmesi gerektiğini vurguladığı görülmektedir. Ayrıca, adayların ilgili rekreatif su sporları alanında deneyime sahip olmaları ve ilgili sertifikalara sahip olmalarının önemli olduğunu belirtmişlerdir. Aynı zamanda, rekreatif su sporları departmanında görev yapacak olanların insan ilişkileri, karakter gibi kişisel özelliklerinin de personel seçiminde kritik bir rol oynadığını ifade etmişlerdir.

8. Katılımcıların çalıştığı otelde “mevcut rekreatif su sporlarının yönetim tarafından neden/nasıl seçildiğine” ilişkin bulgular ve tartışma

Tablo 11'de katılımcıların çalıştığı otelde mevcut rekreatif su sporları hizmetini yönetim olarak neden seçtiklerine ilişkin verilerin analizine ait kodlama tablosu, çıkan kodlamalar, alt ve ana temalar yer almaktadır. Tablo 11'de elde edilen bulgular üç kategoride gruplandırılmıştır.

Tablo 11. Katılımcıların Çalıştığı Otelde “Mevcut Rekreatif Su Sporlarının Yönetim Tarafından Neden/Nasıl Seçildiğine” İlişkin Görüşlerinin Analizine Ait Kodlama Tablosu

Sorular/İfadeler	Kodlar	Ana ve Alt Temalar
<i>Otelinizde yönetim olarak neden rekreatif su sporlarını seçtiniz?</i>		
..otelimizin tesisimize gelen misafirlerimizi çeşitli farklı farklı buraya kültürde, uyrakta, farklı ülkelerden insanlar geliyor. Bu insanların bir kısmı tamamen tatile bakış açısıyla; bir kısmı tamamen dinlenme amaçlı gelen bir misafir topluluğu var. Bir kısmı aktiviteye daha çok yönelmiş, daha çok tatilini daha çok aktivite yaparak yani daha çok böyle spor üzerine yaparak zamanını geçirmeye çalışan. Şimdi otelin her türlü kesime hitap etmesi gerekiyor, her türlü misafirin isteklerini karşılaması gerekiyor. Bizim herhangi bir aktivitesel olarak su sporlarından otelin eksik kalması, otele bence eksi yazar. Çünkü böyle bir istekte bulunan misafirlerimiz böyle bir aktiviteyi bulamazlarsa tatillerini kendi istekleri doğrultusunda negatif geçirmiş olabilirler. Bu tamamen misafirlerimizin beklentilerini, isteklerini karşılamak amacıyla su sporları otellerde genelde birçok otelde var. Yelken sporu da artık tamamen otellerin çoğunda olmaya başladı. Çünkü talep var. Yelkencilerde otele geliyor. Çünkü bir yelkençi mutlaka bir yere gittiği zaman, ilk gideceği yer sahilidir. Benim için de bu böyle geçerli, sahile giderim rüzgara bakar, denize bakar ve tekne arar veya sörf arar. Burada da aynısıyla karşılaşıyoruz K3 Şöyle, şimdi bizim sattığımız ürün tabii klasik tanımlaması işte yeme, içme, eğlendirme, barındırma güvenliğini sağlama gibi konular ama bunun yanında da bir şey var bir ürünü satarken aslında bir hayal satıyoruz o hayalde insan hiçbir zaman şöyle kelimeler ile ya da rakamlar ile düşünmez mutlaka resimler ile düşünür. O resmin içerisinde de plajı olan güzel bir otel ama önünde de rengarenk işte cıvıl cıvıl böyle bir görüntü verebilmek açısından. Biz bu işe soyunduk ama tabii onları alıp oraya sırf resim çekirmek için değil aynı zamanda da bu bir simgedir yani o kutumaların orda durması işte denizde bir aktivitenin olması birçok insan için deniz gibi bir millet değiliz ama bu yurtdışından gelenler için çok ilginç bir konu. Bizi marka anlamında diğerlerine göre daha farklılaştıran bir unsur. O yüzden hani bunu yapan tesislerde var güneyde çok fazla ama biz kendi versiyonumuzu geliştirdik işin gördüğünden da memnunuz açıkçası...K4	*Müşteri beklentisi (K3) *Görsellik *Rengarenk (cıvıl cıvıl) ortam (K4) *Marka (K4) *Ürün farklılaştırma (K4)	Müşteri Beklentisi *İstek ve beklentileri karşılamak Fiziksel Kanıtlar *Görsellik, *Rengarenk (cıvıl cıvıl) ortam, Marka Bilinirliği *Ürün Farklılaştırma

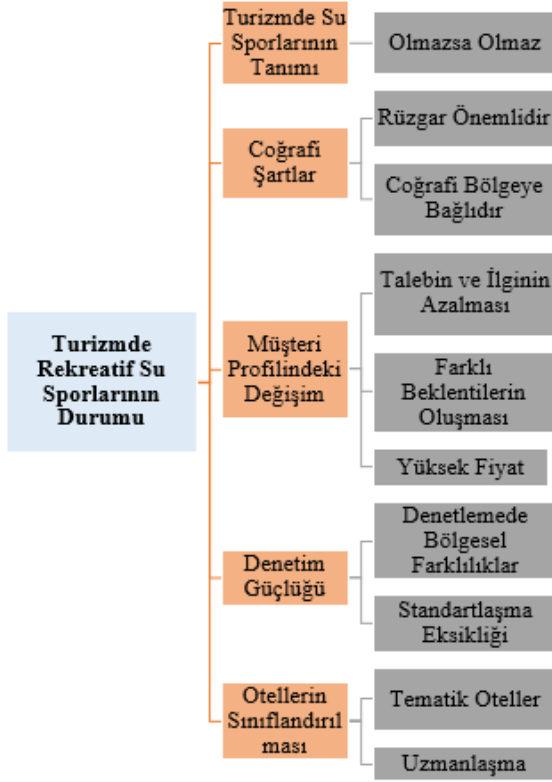
Tablo 11'deki araştırma kod ve temalarına bakıldığında müşteri beklentisinin ön plana çıktığı görülmektedir. Müşteri beklentisinin, pazarlama faaliyetlerinin; örneğin görsellğin, farklılığın ve markanın bilinirliğinin temellerini oluşturduğu söylenebilir.

TARTIŞMA

Bu bölümde bulgular kısmında verilen kodlar, ana ve alt temalara ait tartışma bölümü yer almaktadır. Bu kapsamda önce ana ve alt temalara ait şekiller verilerek, katılımcılardan elde edilen temaların yorumlanmasına yer verilmiştir.

1. Turizm sektöründeki “rekreatif su sporlarının” durumu

Katılımcıların belirttiği ve Şekil 1’de özetlenen “turizm sektöründeki rekreatif su sporlarının durumuna” ilişkin görüşlerine göre; yöneticiler su sporlarının rekreatif bir etkinlik olduğunu ayrıca otellerin olmaz ise olmaz hizmetlerinden biri olduğunu dile getirmektedirler. Buna karşın görüşmenin yapıldığı oteller de motorsuz rekreatif su sporları hizmeti sunulmamaktadır. Bu yönüyle rekreatif su sporları hizmeti “olmazsa olmaz” şeklinde yorumlamasına karşılık, hizmet sunumunun eksik ya da oldukça kısıtlı olduğu düşünülmektedir.



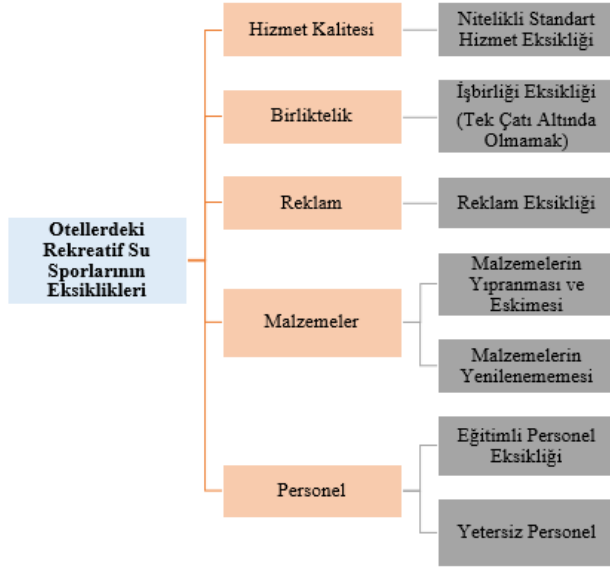
Şekil 1. Katılımcıların otellerin sunduğu “rekreatif su sporlarının durumuna” ilişkin görüşlerinde ortaya çıkan ana ve alt temalar.

Ortaya çıkan bulgularda, motorsuz olarak yapılan rekreatif su sporları için, rüzgâr ve coğrafi bölgenin özelliklerinden bahsedilmiş ve özellikle önemi vurgulanmıştır. Örneğin Kuşadası’nın deniz suyu sıcaklığının ideal olması ile yılda ortalama soğuk veya don yaşanan gün sayısının sadece 13 gün olması, dokuz ayın sıcaklık değerinin ortalama 10°C ve üzerinde olması vb. gibi özellikleri nedeniyle, rekreatif su sporları için oldukça elverişli bir bölge olduğu vurgulanmıştır (Dal, 2008: 46).

2. Otellerdeki “rekreatif su sporları” ile ilgili eksiklikler

Katılımcıların otellerdeki, su sporlarının eksiklikleri ile ilgili ifadelerine ilişkin ana ve alt temalar Şekil 2’de verilmiştir. Temalar, hizmet kalitesi, birliktelik, reklam, malzemeler ve personel eksikliği şeklinde sıralanabilir. Hizmet kalitesine ait ana tema; otel işletmelerindeki rekreatif su sporları departmanında, nitelikli hizmet

eksikliğinden ve nitelikli olan standart hizmetin sunulması ile ilgili alt temaların oluşmaktadır. Bu bağlamda, su sporları bölümünde sunulan hizmet kalitesinin arttırılmasının ve sunulan rekreatif su sporları hizmetlerinde çeşitliliklerin arttırılmasının, bu eksikliklerin giderilmesi için önemli bir yaklaşım olduğu söylenebilir.



Şekil 2. Katılımcıların otellerdeki “rekreatif su sporlarının eksiklikleri” ile ilgili görüşlerine dair ana ve alt temalar.

Araştırma bulguları incelendiğinde otellerde rekreasyonel su sporlarıyla ilgili eksikliklerden birinin hizmet eksikliği, yani temel bir hizmet başarısızlığı olduğu görülmektedir. Hizmetlerin emek yoğun yapısı ve yüksek hızda sunulması nedeniyle bu hizmetlerin standartlaştırılması oldukça zordur. Bu nedenle hizmet sunumunda hatalar sıklıkla meydana gelebilir. Bu durum otel işletmeleri için ciddi bir tehdit oluşturabilir. Birçok ülkede yapılan araştırmalara göre, düşük kaliteli hizmet aldığını düşünen müşterilerin yaklaşık %50’sinin hizmet sağlayıcısını değiştirdiği belirtilmiştir (Clark vd., 1992).

Düşük hizmet kalitesinin veya hizmet hatalarının ortaya çıkmasının üç ana nedenlerinden birincisi, koordinasyon ihtiyacı ikincisi emek yoğunluğu üçüncüsü ise kontrol edilemeyen koşulların sıklığı *şeklindedir* (Koç, 2018). Bu sorunların ortaya çıkmasındaki en önemli eksiklik, uygun bir hizmet yönetim stratejisinin olmamasıdır. Bu nedenle hizmet hataları ve düşük hizmet kalitesi, işletmelerin sürdürülebilirliği için kritik öneme sahiptir. Ek olarak, reklamcılık, müşterilerin bir ürün veya hizmetin ihtiyaçlarını nasıl karşıladığını öğrenebilecekleri temel pazarlama

iletişim araçlarından biridir. Eğlence amaçlı su sporlarıyla ilgili reklam eksikliği, eğlence amaçlı su sporlarına yönelik organize talebin önünde önemli bir engel olarak görülebilir.”

Kaliteli hizmet sunumunda, malzemelerin düzenli olarak yenilenmemesi bazen bir sorun olurken, bazen de personel ile ilgili sorunlar en hayati öneme sahip olabilmektedir. *Çünkü müşterilerin*, bir turizm işletmesini terk etme nedeninin %14'ünün ürün odaklı hatalardan olduğu, %67'sinde personel odaklı hatalardan olduğu belirtilmektedir (Doyle, 2008). Bu nedenle, rekreasyon hizmeti veren turizm işletmelerinin *yöneticilerinin*, özellikle personel niteliğine, kalitesine ve motivasyonuna önem vermesi önem arz edebilir.

3. Otellerdeki “rekreatif su sporları” ile ilgili riskler

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular (Şekil 3) incelendiğinde katılımcıların otellerin sunduğu “rekreatif su sporlarına ilişkin riskler” ile ilgili konulara ilişkin görüşlerinin temaları ve alt temaları aşağıdaki şekilde sunulmuştur. Buna göre yöneticiler rekreatif su sporlarının, en çok ölüm riski, kaza riski ve yaralanma riski barındırdığını belirtmektedirler.

Araştırma bulgularına göre, yöneticilerin daha çok yaşamsal risklerden bahsettikleri gözlemlenmiştir (Şekil 3). İnsanlar, kayıplarını kazançlarından daha fazla önemsemektedir. Genel olarak, insanlar 100 TL kaybettiklerinde yaşadıkları olumsuz duyguların şiddeti, 100 TL kazandıklarında hissettikleri olumlu duyguların şiddetinin yaklaşık iki katıdır (Kahneman ve ark., 1990; Thaler ve ark., 1997). Bu nedenle, güvenlik riskleri, rekreatif su sporlarının tercih edilmesinde veya bu hizmetleri sunan işletmeler arasında seçim yapılmasında kritik bir öneme sahiptir. Rekreatif su sporu hizmeti sunan işletmeler, genellikle ilgili çeşitli önlemler alsalar da, bu önlemlerin doğru bir iletişim stratejisi ile hedef kitleye ulaştırılması gerekmektedir. Çünkü, rekreatif su sporu hizmeti satın alma aşamasındaki tüketiciler, güvenlik konusundaki bilgi eksikliği nedeniyle endişe duyabilirler. Endişe, en uzun süre vücudu etkileyen beşinci his/duygu olup, etkisi uzun süre geçmemektedir (Verduyn ve Lavrijsen, 2015).

Şekil 3. Katılımcıların otellerin sunduğu “rekreatif su sporları ile ilgili riskler” ile ilgili görüşlerine dair ana ve alt temalar

Ayrıca, güvenlik konusunda bilgi eksikliği, rekreatif su sporları hizmeti satın almayı düşünen tüketicilerde belirsizlik ve buna bağlı stres yaratabilir. Yüksek düzeyde stres, karar verme sürecinde kritik derecede olumsuz bir etki yaratmaktadır (Starcke ve Brand, 2012). Ek olarak, Türk kültürünün riskten kaçınma derecesi yüksek bir kültürel yapıya sahip olması (Hofstede, ve ark.,2010), katılımcıların risk faktörlerine yönelik hassasiyetlerini artırabileceği sonucuna varılabilir. Ayrıca, ölüm veya yaralanma riski, rekreatif su sporları hizmetlerinin satın alınmasında ya da bu sporların deneyimlenmesinde önemli bir engel teşkil edebilir. Canlıların temel amacı yaşamlarını sürdürmektir. Bu nedenle, ölüm veya yaralanma riski gibi tehlikeler, rekreatif su sporlarına olan talebi büyük ölçüde etkileyebilir.

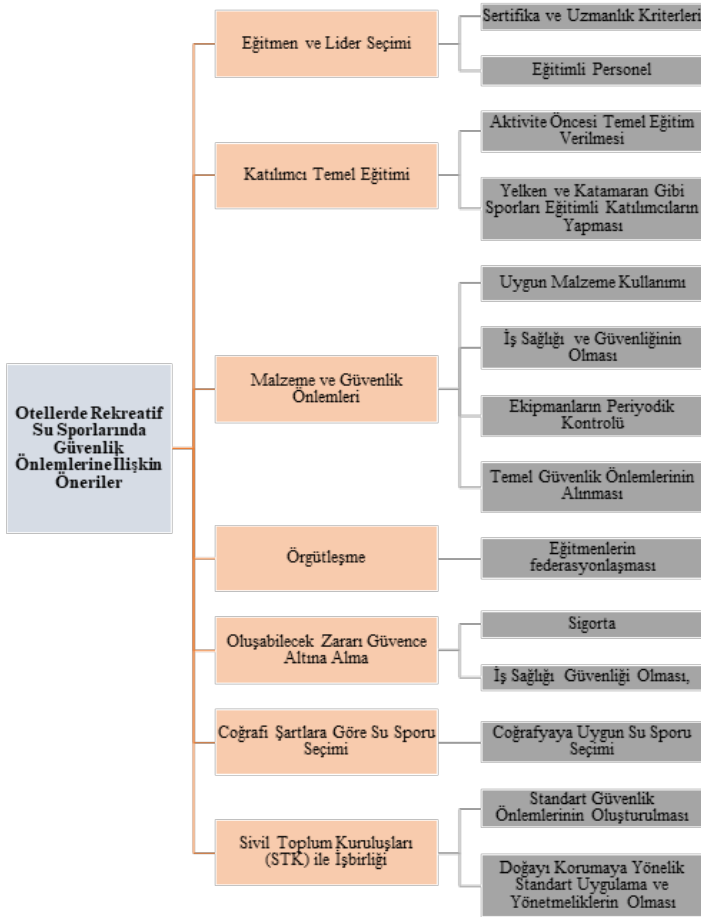
Sonuç olarak, işletmelerin temel sorumluluklarından birinin de doğaya karşı olan yükümlülüklerini yerine getirmek olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, otel işletmelerinin web sitelerinde rekreatif su sporları (dalış, jet ski, katamaran, rüzgâr sörfü, banana gibi) hizmetleri sunarken doğaya zarar vermediklerini veya doğaya verdikleri zararı en aza indirdiklerine dair yeterli bilgi paylaşmadıkları gözlemlenmiştir. Buna rağmen, otel yöneticileri, rekreatif su sporlarının (özellikle motorlu su sporları) çevreye zarar verebileceğinin farkında olmalarına rağmen, çevreyi koruma konusunda organize ve sistematik bir çaba gösterdiklerini belirtmemişlerdir.

4. Otellerdeki “rekreatif su sporlarında güvenlik önlemleri”

Şekil 4’teki araştırma bulgularına göre, katılımcıların eğitmen ve lider seçiminde yoğunlaştığı görülmektedir. Hizmetlerin doğası gereği, müşteri-çalışan etkileşimi önemli bir yer tutmaktadır. Bu etkileşimin kalitesinin, hizmet kalitesine hayati bir etkisi olduğu söylenebilir. Personel ve güvenlikle ilgili beklentiler, en yüksek beklenti düzeylerinin yoğunlaştığı iki ana faktördür. Bu bulgular, daha önce Doyle’un (2008) araştırmasıyla da benzerlik göstermektedir. Bu çalışmada, tüketicilerin %67’sinin hizmet işletmelerini çalışanlarla ilgili sorunlar nedeniyle terk ettiği belirtilmiştir. Bu nedenle, hizmet işletmelerinde personelin, hizmetin kendisinden bile daha önemli olduğu söylenebilir.

Görüşmelerden çıkan bir diğer önemli tema ise, katılımcıların temel eğitimidir. Müşteri katılımı ve müşterinin rolü, hizmetlerin algılanmasında ve kalitesinde kritik bir öneme sahiptir. Örneğin, bir diyet danışmanlığı hizmeti alan bir müşterinin, hizmetin kalitesinde ve başarısında belirleyici bir etkisi vardır. Diyetisyen ne kadar başarılı bir diyet programı hazırlasa da, danışan bu programa uymadığı sürece verilen hizmetin başarısı da sınırlı kalacaktır. Benzer bir durum, rekreatif su sporlarında da geçerlidir. Örneğin, katamaran veya rüzgâr sörfü gibi sporlarda ka-

tılımcının temel gerekliliklere (malzeme ve eğitim) sahip olması, hizmetin kalitesine doğrudan etki eder. Bu nedenle, otel işletmelerinin web sitelerinde sundukları rekreatif su sporları hizmeti alacak kişiler için temel gereklilikleri (sertifika, eğitim, kıyafet veya malzeme gibi) belirtmeleri ve ayrıca bu sporların zorluk, bilgi veya deneyim açısından kategorize edilmesi, hizmet kalitesinin ve müşteri katılımının artması açısından faydalı olabilecektir.



Şekil 4. Katılımcıların Turizmde “Rekreatif Su Sporlarında Güvenlik Önlemleri” ile İlgili Görüşlerine İlişkin Ana ve Alt Temalar

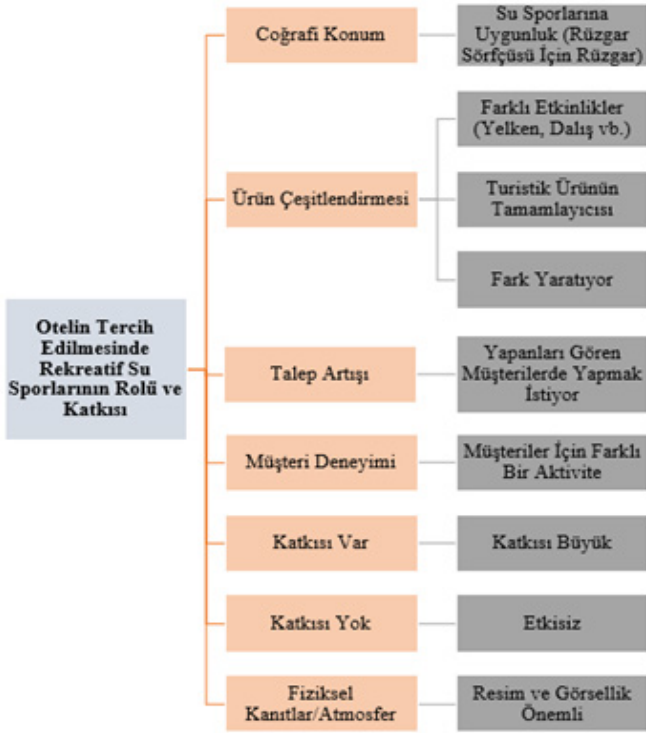
Araştırmada ortaya çıkan ana temalardan ikisi, coğrafi koşullara göre rekreatif su sporu seçimi ve katılımcı/müşteri beklentilerine göre rekreatif su sporu seçimidir. Ancak, görüşülen beş yönetici de tüketici beklentilerini ölçmek veya belirlemek amacıyla sistematik veya organize bir faaliyet yürüttüklerine dair bilgi verme-

miştir. Oysa bazı araştırmalar, müşteri beklentilerinin tespit edilmesinin oldukça önemli olduğunu vurgulamaktadır (Allred ve Addams, 2000). Aksu (2006), otel yöneticilerinin temel görev ve amaçlarının müşteri beklentilerini ölçmek olduğunu belirtmiştir.

Çeşme, sörf sporu için oldukça elverişli coğrafi ve rüzgar koşullarına sahip olmasına rağmen, rekreatif su sporu hizmeti sunan işletmelerin sayısı giderek azalmaktadır. Bu durum, sadece coğrafi koşulların uygun olmasının yeterli olmadığını, aynı zamanda etkin ve verimli bir yönetim sürecine de ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Bölgede daha önce katamaran, sörf veya kite hizmeti veren beş yıldızlı otellerin bu birimlerini kapatarak sadece motorlu rekreatif su sporları hizmetleri vermeyi tercih ettikleri görülmektedir. Ayrıca, bu hizmetleri kiraya vererek taşeron bir anlayışla sunmaya devam etmektedirler. Bu açıdan bakıldığında, motorsuz rekreatif su sporlarının ürün çeşitlendirmesi kapsamında yöneticiler tarafından göz ardı edildiği anlaşılmaktadır. Aynı zamanda, Türkiye’de Çeşme-Kuşadası arasında kalan sahil bölgesinde açılan beş yıldızlı otellerde sunulan motorsuz rekreatif su sporlarının her geçen gün azalması, otellerin pazarlama iletişimi ve yönetsel anlamda başarısızlıklarının bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

5. Otelin “tercih edilmesinde rekreatif su sporlarının rolü ve katkısı”

Motorsuz rekreatif su sporlarının, çevre ve gürültü kirliliğine motorlu su sporlarına göre daha az neden olduğu göz önünde bulundurulduğunda, daha sürdürülebilir bir seçenek olarak değerlendirilebilir. Ancak, katılımcılardan elde edilen verilere göre, otel yöneticileri genellikle motorlu rekreatif su sporlarına daha fazla önem vermekte ve bu hizmetleri bir işletmeciye kiralayarak operasyonun detaylarıyla ilgilenmemektedirler. Buna rağmen, sanayileşmiş ve gelişmekte olan ülkelerde rekreatif su sporlarına olan talep son yıllarda önemli ölçüde artış göstermeye devam etmektedir (Jennings, 2002).



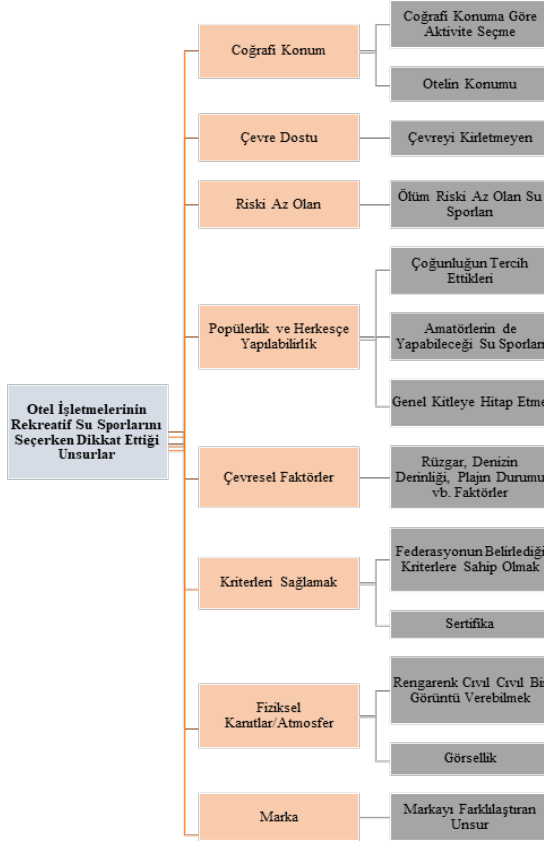
Şekil 5. Katılımcıların “Otelin Tercih Edilmesinde Rekreatif Su Sporlarının Rolü ve Katkısına” İlişkin Görüşlerine Dair Ana ve Alt Temalar.

Yöneticilerin önem verdiği bir diğer nokta ise görsellik, yani fiziksel kanıtlardır. Yöneticiler, rekreatif su sporları ekipmanlarının otelin görsel çekiciliğini artırdığını ifade etmektedirler. Fiziksel kanıtlar, müşterilerin satın alma kararlarını büyük ölçüde etkileyebilmektedir (Mehrabian ve Russell, 1974; Turley ve Milliman, 2000; Mari ve Poggesi, 2013). Kotler (1973) ise, hizmet atmosferinin işletme tarafından kontrol edilebileceğini belirtmiştir. Etkin bir hizmet atmosferinin oluşturulması, hem müşteri deneyimini artıran hem de müşterilerin duygularını yönlendiren bir etkiye sahiptir. Ayrıca, hizmetlerin soyut doğası nedeniyle fiziksel kanıtlar, hizmetin algılanması konusunda önemli ipuçları sunabilmektedir. Bu nedenle, yöneticilerin hizmet ortamını stratejik bir şekilde düzenlemeleri önemli faydalar sağlayabilir. Ancak, yöneticiler fiziksel kanıtlar veya hizmet atmosferi konusunda nasıl bir organize çaba harcadıklarına dair bilgi vermemişlerdir.

6. Otel işletmelerinin “rekreatif su sporlarını seçerken dikkat ettikleri unsurlar”

Görüşmelerden elde edilen verilere göre yöneticiler “servqual” hizmet kalitesi modelindeki (Parasuraman, ve ark.,1991) hizmet kalitesi boyutlandırmasında yalnızca fiziksel kanıtlara odaklanırken, güvenilirlik, ilgi gösterme ve empati gibi boyutlarla ilişkilendirilebilecek ifadelerin görece az olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum, Türk kültüründeki yüksek güç mesafesiyle ilişkilendirilebilir (Koç, 2021).

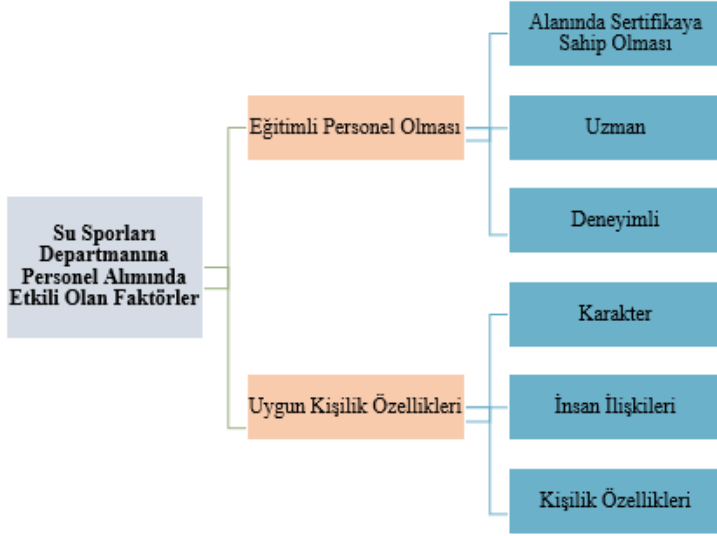
Furrer, ve ark., (2000); Cho, 2001; Nath ve arkadaşlarının (2016) çalışmaları, güçlü ve gelişmiş toplumlar da hizmetin kalitesinin ön planda olduğunu ve buna odaklanma eğilimi olabildiğini göstermektedir. Böylece hizmet kalitesi bazen, kişilerin statü odaklı, ayrıcalıklı ve elit olma mesajlarını alabilmelerine olanak sağlayabilmektedir. Buna ek olarak, kültür açısından baktığımızda, Türk kültürünün daha çok düşkün/müsamahakar (*indulgence*) bir kültürden ziyade dizginleyici bir kültüre (*restraint*) sahip olduğu görülmektedir (Koç, 2021). Dizginleyici kültürlerin özgür zaman geçirme, tatil (*lesisure and pleasure*) vb. gibi aktivitelere çok fazla odaklanmadıkları ve bazen de entelektüel (sofistike) dereceleri düşük olabilmektedir (Hofstede, ve ark.,2010; Koç, ve ark., 2020). Yani katılımcıların beklentilerinin az olmasının ve genel olarak somut/fiziksel unsurlarla ilgili olmasının temelinde kültürel unsurlar yatabilmektedir.



Şekil 6. Katılımcıların Otelde “Rekreatif Su Sporları Seçilirken Dikkat Edilmesi Gerekenler” ile İlgili Görüşlerine Dair Ana ve Alt Temalar.

7. Katılımcıların “rekreatif su sporları departmanına yönetici/personel alırken belirledikleri kriterler”

Turizm hizmet sektöründe özellikle rekreatif su sporları hizmetlerinde, uzman eleman çalıştırmak hizmet kalitesi için çok önemlidir. Araştırmada, katılımcılara rekreatif su sporları departmanına yönetici/personel alırken belirledikleri kriterlerle ilişkin sorulan soruda ortaya çıkan sonuç olarak “eğitilmiş ve uygun kişiliğe sahip uzmanların” olması gerektiği şeklinde belirtilmiştir (Şekil 7).



Şekil 7. Katılımcıların “Su Sporları Departmanına Yönetici/Personel Alınırken Göz Önüne Alınan Kriterler” ile İlgili Görüşlerine Dair Ana ve Alt Temalar.

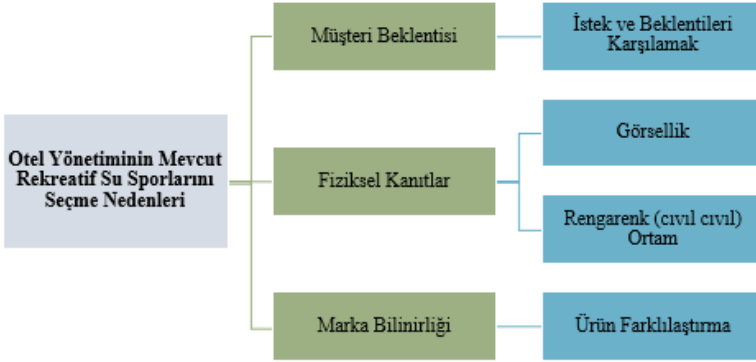
Kişilik, insanların davranışlarını ve olaylara tepkilerini belirleyen en önemli faktörlerden biridir. Dışa dönük bir kişiliğe sahip bireyler genellikle daha enerjik, arkadaş canlısı ve pozitif bir tutuma sahipken (Tommasel, ve ark.,2015), yüksek nevrotik özelliklere sahip bireyler duygusal düzenleme konusunda zorluk yaşayabilir ve olumsuz duygulara daha yatkın olabilirler. Nevrotik özelliklerin artmasıyla birlikte depresyon ve diğer zihinsel rahatsızlıkların görülme olasılığı da artmaktadır (Costa ve McCrae, 1992; Kendler, ve ark.,1993; Clark, ve ark.,1994; DeNeve ve Cooper, 1998; Bienvenu, ve ark.,2001; Khan, ve ark.,2005; Motowidlo, ve ark.,2013).

Bu bağlamda, duyarlı ve vicdanlı kişilik özelliklerine sahip çalışanların müşterilere daha iyi hizmet verdikleri gözlemlenmiştir. Dolayısıyla, müşteri-çalışan etkileşiminin yoğun olduğu hizmet sektörlerinde personel seçiminde kişilik envanterlerinin kullanılması gereklidir. Ancak, otel yöneticileri işe alım sürecinde kişilik değerlendirmeleri yapmak için sistematik ve organize bir yöntem izlediklerini belirtmişlerdir.

Şekil 7’deki araştırma bulgularına göre, işe alınacak personelin eğitilmiş olması önemli bir tema olarak öne çıkmaktadır. Ancak, yöneticilerin hangi su sporu için hangi sertifikaların gerektiği konusunda belirli bir politikaya sahip olmadıkları gözlemlenmektedir. İşletme yöneticilerinin, işe alımlarda personelin yetkinliklerini değerlendirecek belirli kriterlere sahip olmadıkları da anlaşılmaktadır.

8. Katılımcıların çalıştığı otelde “mevcut rekreatif su sporlarının yönetim tarafından seçim nedenleri”

Tablo 11'deki araştırma bulgularına bakıldığında müşteri beklentisinin ön plana çıktığı görülmektedir. Müşteri beklentisi, pazarlama faaliyetlerinin temelini oluşturduğu söylenebilir.



Şekil 8. Katılımcıların Çalıştığı Otelde “Mevcut Rekreatif Su Sporlarının Neden Seçildiğine” İlişkin Görüşlerine Dair Ana ve Alt Temalar

Otel yöneticilerinin müşteri beklentilerini tespit etmek için belirli bir faaliyetten bahsedilmemiştir. Araştırma bulguları arasında marka bilinirliği ve ürün farklılaşması önemli bir konudur. Porter’a (1980) göre marka bilinirliği ve farklılaşma, temel rekabet stratejilerinden biridir. Ancak, işletme yöneticileri marka bilinirliği ve farklılaşma stratejileri hakkında nasıl bir pazarlama ve yönetim politikası izlediklerine dair bilgi vermemişlerdir (Şekil 8).

Yukarıdaki bulgular ve açıklamalar ışığında, Türkiye’nin Ege Bölgesi’nde deniz kıyısında hizmet veren beş yıldızlı turizm işletmelerinin yöneticilerinin görüşlerine göre, rekreatif su sporlarının çeşitli yönleri değerlendirilmiştir. Ayrıca yöneticiler, rekreatif su sporlarının, genel olarak turizm işletmelerinin sürdürülebilirliği ve tanıtımı açısından kritik bir rol oynadığını ifade etmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye'nin Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren beş yıldızlı turizm işletmelerinin yöneticilerinin, rekreatif su sporlarına ilişkin görüşleri üzerine yapılan araştırma sonuçları, genel olarak tüketicilerin veya turistlerin beklentilerine yönelik farkındalık eksikliği olduğunu ortaya koymaktadır. Yöneticiler, beklentileri belirlemek için sistematik bir pazar araştırması yapmadıklarını ve hizmet iletişimi ile tüketici algısı arasında boşluklar oluşabileceğini vurgulamaktadır. Araştırma, rekreatif su sporları için iklim koşulları, personelin eğitimi ve tesis güvenliğinin önemli olduğunu da göstermektedir. Ayrıca araştırma bulgularına göre, rekreatif su sporlarının yapıldığı bölgenin coğrafi özellikleri önem taşımakta olup, bu sporların doğaya en az zarar veren şekillerde sunulması gerektiği belirtilmektedir.

Bazı otel yöneticileri, rekreatif su sporlarını işletmeleri için kritik bir unsur olarak görmelerine rağmen, sadece motorlu birkaç su sporu hizmeti sundukları ve bu hizmetleri taşeron firmalara kiraladıkları görülmektedir. Türkiye genelinde yaygın olan dizginleyici kültür, rekreatif su sporlarının stratejik bir şekilde sunulmasını engelleyebilmektedir. Dolayısıyla, bu hizmetlerin katılımcıların ilgisini artıracak şekilde planlanması ve dizginleyici unsurların minimize edilmesi gerekmektedir.

Araştırmanın sonuçlarına dayanarak, otel işletmelerinin rekreatif su sporları konusunda genel bir farkındalığa sahip olduğu, ancak sistematik yönetsel çabaların yetersiz kaldığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, otel yöneticilerinin rekreatif su sporları politikalarını belirlerken daha planlı ve sistematik bir yaklaşım benimsemeleri ve pazar analizleri ile müşteri segmentasyonunu dikkate almaları gerektiği önerilebilir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda, kültürel farklılıkların ve geçmişten gelen beklentilerin tüketicilerin rekreatif su sporlarındaki taleplerini nasıl etkilediğinin araştırılması, turizmde su sporlarının Türkiye ve diğer ülkelerle karşılaştırmalı analizlerinin yapılması önem arz etmektedir.

Çıkar Çatışması Beyanı

Makalenin yazarları arasında, çalışma kapsamında herhangi bir kişisel ve finansal çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmacıların Katkı Oranı Beyanı

Çalışma Dizaynı: HB (%50) MÇ (%50)

Veri Toplama: HB (%80), MÇ (%20)

İstatistiksel Analiz: HB (60) MÇ (%40)

Makalenin Hazırlanması: HB (%40), MÇ (%60)

KAYNAKLAR

- Aksu, A. A. (2006). Gap Analysis in Customer Loyalty: A Research in 5-star Hotels in the Antalya Region of Turkey. *Quality and Quantity*, 40(2), 187-205.
- Alexandris, K., & Kaplanidou, K. (2014). Marketing sport event tourism: Sport tourist behaviors and destination provisions. *Sport Marketing Quarterly*, 23(3), 125-126.
- Allred, A. T., & Addams, H. L. (2000). Service Quality at Banks and Credit Unions: What Do Their Customers Say?. *Managing Service Quality: An International Journal*, 10(1), 52-60.
- Argan, M. (2007). Eğlence Pazarlaması. Detay Yayıncılık.
- Baum, J. A., & Haveman, H. A. (1997). Love Thy Neighbor? Differentiation and Agglomeration in the Manhattan Hotel Industry, 1898-1990. *Administrative Science Quarterly*, 42(2), 304-338.
- Bell, S. (2005). Forest Recreation: New Opportunities and Challenges for Forest Managers. *Environmental Science*, 10, 155-160.
- Bienvenu, O. J., Brown, C., Samuels, J. F., Liang, K. Y., Costa, P. T., Eaton, W. W., ... et al. (2001). Normal Personality Traits and Comorbidity among Phobic, Panic and Major Depressive Disorders. *Psychiatry Research*, 102(1), 73-85.
- Brotherton, B., & Himmetoglu, B. (1997). Beyond Destinations-Special Interest Tourism. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 8(3), 11-30.f
- Burns, R. C., Arnberger, A., & Von Ruschkowski, E. (2010). Social carrying capacity challenges in parks, forests, and protected areas. *International Journal of Sociology*, 40(3), 30-50.
- Butler, R. W. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. *The Canadian Geographer/Le Géographe Canadien*, 24(1), 5-12.
- Ceballos-Lascuráin, H. (1996). *Tourism, ecotourism, and protected areas: The State of nature based tourism around the World and Guidelines for Its Development*. Cambridge UK: IUCN.
- Cho, H. (2001). The Effects of market and organizational factors on international news coverage in local Japanese Daily Newspapers. *Keio Communication Review*, 23, 107-123.
- Chou, H. J. (2013). Impact of recreation experience and tourism attractiveness on tourist satisfaction and intention to revisit-an example of Kenting National Park in Taiwan. *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, 3(11), 36-56.
- Clark, G. L., Kaminski, P. F., & Rink, D. R. (1992). Consumer Complaints: Advice on How Companies Should Respond based on an Empirical Study. *The Journal of Services Marketing*, 6(1), 41-50.
- Clark, L. A., Watson, D., & Mineka, S. (1994). Temperament, Personality, and the Mood and Anxiety Disorders. *Journal of Abnormal Psychology*, 103(1), 103-116.
- Clarke, J. (1999). Marketing Structures for Farm Tourism: Beyond the Individual Provider of Rural Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 7(1), 26-47.
- Cordell, H. K. (2008). The latest trends in nature-based outdoor recreation. forest history today, *Spring*, 1-10.
- Cordell, H. K., Betz, C. J., & Green, G. T. (2002). Recreation and The Environment as Cultural Dimensions in Contemporary American Society. *Leisure Sciences*, 24(1), 13- 41.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Professional Manual for Revised NEO Personality Inventory*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Culligan, K. (1992). Developing A Model of Holiday Taking Behaviour, Leisure and Tourism Futures Conference Proceedings. London: The Henley Centre for Forecasting.
- Çelebi Atalay M., Güler B., & Yaşar B. Ç. (2023). "Doğa ve Macera Eğitiminde Liderlik" (6.Bölüm). Yıldız Kadir ve Gürer Burak (Ed.), *Teoriden Uygulamaya Doğa ve Macera Eğitimi*. (1.Baskı, s. 111-131). Gazi Yayınevi, ISBN: 978-625-365-382-8.
- Çelebi, M., & Özbey, S. (2017). Rekreasyon. N. Mirzeoğlu (Ed.), *Spor bilimlerine giriş* (ss: 265-294). Spor Yayınevi.
- Çelebi-Atalay, M. (2023). "Doğa ve macera eğitimleri" (2.Bölüm). Yıldız Kadir ve Gürer Burak (Ed.), *Teoriden Uygulamaya Doğa ve Macera Eğitimi*. (1.Baskı, s. 21-39). Gazi Yayınevi, ISBN: 978-625-365-382-8.
- Çelik, A. & Duman, E. (2001). Atatürk baraj gölü bozova bölgesinde kullanılan balık yakalama aletlerinin yapısı. *Su Ürünleri Dergisi*, 18(3-4), 407-419.
- Dal, N. (2008). *Kuşadası'nda kıyı kullanımı ve turizmin çevresel etkileri üzerine yerel halkın tutumları* [Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi]. Aydın.
- Demiral, Ş., Aksu, A., Nazıroğlu M., & Uzun, E.A. (2022). *7-10 Yaş grubu çocuklarda yapılandırılmış rekreatif etkinlikler uzun vadeli sporcu gelişim modeli: Antrenmanı Öğrenme Evresi*. Özbar, N. (Ed.), (ss.15). Efe Akademi Yayınları.
- DeNeve, K. M., & Cooper, H. (1998). The Happy Personality: A Meta-Analysis of 137 Personality Traits and Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 124(2), 197-229.

- Department of Industry, Science and Resources (DISR) (2000). *Towards a national sports tourism strategy (Draft)*. Canberra: Commonwealth of Australia.
- Derrett, R. (2001). special interest tourism: starting with the individual. John Wiley & Sons Australia, Milton, Queensland.
- Dinç, N., Güzel, P., & Özbey, S. (2018). Rekreatif fiziksel aktiviteler ile yaşam kalitesi arasındaki ilişki. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 5(4), 181-186.
- Dowling, R. (2001). *Environmental tourism. australia*: John Wiley & Sons Australia Ltd.
- Doyle, P. (2008). *Value - Based marketing. marketing strategies for corporate growth and shareholder value*. (2nd edition). A John Wiley and Sons, Ltd. Publication.
- Fennell, D. (1999). *Ecotourism: An Introduction*. London: Routledge.
- Fredman, P., & L. Tyrväinen (2010). Frontiers in Nature-Based Tourism, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 10(3), 177-89.
- Furrer, O., Liu, B. S. C., & Sudharshan, D. (2000). The relationships between culture and service quality perceptions: basis for cross-cultural market segmentation and resource allocation. *Journal of Service Research*, 2(4), 355-371.
- Gürer B., Atalay Çelebi. M., & Fındık T. (2022). *Dağcılık, Doğa ve macera sporlarında liderlik-dağ-doğa-macera liderliği*. Türkiye Dağcılık Federasyonu Yayınları,
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and Reliability in Quantitative Studies. *Evidence-Based Nursing*, 18(3), 66-67.
- Hinch, T., & Higham, J. (2011). *Sport tourism development*. Bristol, UK: Channel View Publications.
- Hockings, M., & Twyford, K. (1997). Assessment and Management of Beach Camping Impacts within Fraser Island World Heritage Area. South-East Queensland. *Australasian Journal of Environmental Management*, 4(1), 26-39.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind. Revised and Expanded*. New York: McGraw-Hill.
- Ibrahim, H., & Cordes, K. A. (1993). Outdoor recreation. dubuque: Brown and Benchmark.
- Imbaya, B. H. O., & Irungu, M. W. (2013). The perceived impacts of sport tourism: A host community's perspective around Iten town, Kenya. *Journal of Tourism, Hospitality and Sports-An Open Access International Journal*, 1, 78-81.
- Jenkins, J., & Pigram, J. (2003). *Encyclopedia of leisure and outdoor recreation*. New York: Routledge.
- Jennings, G. R. (2002). Marine Tourism. Hudson S. (Ed.), *Sport and Adventure Tourism*. Binghamton, NY: Haworth Press.
- Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1990). Experimental Tests of the Endowment Effect and the Coase Theorem. *Journal of Political Economy*, 98(6), 1325-1348.
- Kendler, K. S., Neale, M. C., Kessler, R. C., Heath, A. C., & Eaves, L. J. (1993). A Longitudinal Twin Study of Personality and Major Depression in Women. *Archives of General Psychiatry*, 50(11), 853-862.
- Khan, A. A., Jacobson, K. C., Gardner, C. O., Prescott, C. A., & Kendler, K. S. (2005). Personality and Comorbidity of Common Psychiatric Disorders. *The British Journal of Psychiatry*, 186(3), 190-196.
- Koç, E. (2018). *Hizmet pazarlaması ve yönetimi: Global ve yerel yaklaşım*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Koç, E. (2021). *Cross-Cultural aspects of tourism and hospitality: A services marketing and management perspective*. Routledge.
- Koç, E., Yılmaz, Ö., & Boz, H. (2020). Service Recovery Paradox in Restraint Cultures: An Implementation in Tourism Sector. *Journal of Empirical Economics and Social Sciences*, 2(1), 82-91.
- Kotler, P. (1973). Atmospheric as a Marketing Tool. *Journal of Retailing*, 49(4), 48-64.
- Krippendorff, J. (1987). *The holiday makers. understanding the impact of leisure and travel*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Laarman, J. G., & Durst, P. B. (1987). Nature travel in the tropics. *Journal of Forestry*, 85(5), 43-46.
- Lang, C. T., & O'leary, J. T. (1997). Motivation, Participation, and Preference: A Multi-Segmentation Approach of the Australian Nature Travel Market. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 6(4), 159-180.
- Ma, S. D., Kirilenko, A. P., & Stepchenkova, S. (2020). Special interest tourism is not so special after all: Big data evidence from the 2017 Great American Solar Eclipse. *Tourism Management*, 77, 1-13.
- Magi, L. M. and Nzama, T. A. (2002). Perspectives on Recreation and Tourism Geographies in South Africa. *South African Geographical Journal*, 84(1), 67-76.
- Mari, M. and Poggesi, S. (2013). Servicescape Cues and Customer Behavior: A Systematic Literature Review and Research Agenda. *The Service Industries Journal*, 33(2), 171-199.
- McCall, J. R., & McCall, V. (1977). *Outdoor Recreation: Forest, Park, and Wilderness*. Beverly Hills, CA: Bruce.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An Approach to Environmental Psychology*. Cambridge, MA: The MIT Press.

- Miles, M. P., Ritzel, F. H., Cordell, H. K., & McDonald, B. (1995). African American Participation in Wildland Outdoor Recreation. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 2(4), 63-77.
- Moore R. L. and Driver B. L. (2005). *Introduction to outdoor recreation: Providing and managing natural resource based opportunities*. Venture: State College.
- Moore, M., Gould, P., & Keary, B. S. (2003). Global urbanization and impact on health. *International Journal of Hygiene and Environmental Health*, 206(4), 269-278.
- Motowidlo, S. J., Martin, M. P., & Crook, A. E. (2013). Relations Between Personality, Knowledge, and Behavior in Professional Service Encounters. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(9), 1851-1861.
- Naidoo, R. and Burton, A. C. (2020). Relative Effects of Recreational Activities on a Temperate Terrestrial Wildlife Assemblage. *Conservation Science and Practice*, 2(10), e271.
- Nath, P., Devlin, J., & Reid, V. (2016). Expectation formation in case of Newer Hotels: The role of advertising, price, and culture. *Journal of Travel Research*, 55(2), 261-275.
- Nepal, S. K., & Chipeniuk, R. (2005). Mountain tourism: Toward a conceptual framework. *Tourism Geographies*, 7(3), 313-333.
- Olafsdottir, G. (2013). On Nature-Based Tourism. *Tourist Studies*, 13(2), 127-138.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Patton, M. Q. (1987). *How to Use qualitative methods in evaluation*. California: Sage.
- Pearce, D. (1989). *Tourist development*. New York: John Wiley.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive strategy*. New York: The Free Press.
- Profiroi, C. M., Bodislav, D. A., Burlacu, S., & Rădulescu, C. V. (2020). Challenges of Sustainable Urban Development in the Context of Population Growth. *European Journal of Sustainable Development*, 9(3), 51-51.
- Starcke, K., & Brand, M. (2012). Decision Making Under Stress: A Selective Review. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 36(4), 1228-1248.
- Sulong, M. R., Shafei, M. N., Yaacob, N. A., Hassan, H., Daud, A., Mohamad, W. M. Z. W., ... et al. (2011). Risk Factors associated with leptospirosis among town service workers. *International Medical Journal*, 18(2), 83.
- Tarrant, M. A., & Green, G. T. (1999). Outdoor recreation and the predictive validity of environmental attitudes. *Leisure Sciences*, 21(1), 17-30.
- Thaler, R. H., Tversky, A., Kahneman, D., & Schwartz, A. (1997). The Effect of Myopia and Loss Aversion on Risk Taking: An Experimental Test. *The Quarterly Journal of Economics*, 112(2), 647-661.
- Thomas, G. J. (2019). Effective teaching and learning strategies in outdoor education: findings from two residential programmes based in Australia. *Journal of Adventure Education and Outdoor Learning*, 19(3), 244 <https://doi.org/10.1080/14729679.2018.1519450>
- Tommase, A., Corbellini, A., Godoy, D., & Schiaffino, S. (2015). Exploring the Role of Personality Traits in Followee Recommendation. *Online Information Review*, 39(6), 812-830.
- Turley, L. W., & Milliman, R. (2000). Atmospheric Effects on Shopping Behaviour: A Review of the Experimental Evidence. *Journal of Business Research*, 49, 193-211.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs (2018, Kasım 2020), <https://www.un.org/development/desa/en/news/population/2018-revision-of-world-urbanization-prospects.html>
- Uysal, M., McDonald, C. D., & Martin, B. S. (1994). Australian Visitors to US National Parks and Natural Areas. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6(3), 18-24.
- Üner, T., & Çelebi, M. (2021). Evaluation of İzzet Baysal Thanksgiving Days in terms of Recreation Marketing and Festival Tourism*. *Alanya Akademik Bakış*, 5(3), 1275-1300. <https://doi.org/10.29023/alanyaakademik.847203>
- Verduyn, P., & Lavrijsen, S. (2015). Which Emotions Last Longest and Why: The Role of Event Importance and Rumination. *Motivation and Emotion*, 39(1), 119-127.
- Wang, E., Zhao, L., Zhou, Y., & Little, B. B. (2013). Valuing outdoor recreation activities using a meta-analysis model in China: An Empirical Study. *Tourism Economics*, 19(2), 415-432.
- Wei, Q., & Zhao, Z. (2020). Research on Evaluation of Coastal City Water Sports Tourism Resources Based on Set Pair Analysis. *Journal of Coastal Research*, 115(SI), 190-192.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, K. (2022). Experiential learning from the perspective of outdoor education leaders. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education* 3(2), 223-232. <https://doi.org/10.25307/jssr.328103>
- Yıldız, K., Güzel, P., Çetinöz, F., & Beşikçi, T. (2017). Outdoor camp effects on athletes: Orienteering example. *Baltic Journal of Sport and Health Sciences*, 1(104).
- Yüncü, D. (2013). *Boş zaman ve rekreasyon: kavram ve özellikler*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Zauhar, J. (1994). Loisirs et tourisme -convergence or divergence ottawa: Balfour.