

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**ALMANYA'DA FİTNESS MERKEZLERİ İÇİN OLUŞTURULAN
STANDARTLARIN (DIN-33961) TÜRKİYE İÇİN
UYGULANABİLİRLİĞİNİN İNCELENMESİ VE DIN
NORMLARINDA FİTNESS MERKEZİ KALİTE ÖLÇEĞİNİN
GELİŞTİRİLMESİ**

Ali SEVİLMİŞ

DOKTORA TEZİ

SPOR YÖNETİCİLİĞİ ANABİLİM DALI

Prof. Dr. Erkan Faruk ŞİRİN

KONYA-2019

S.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne

ALİ SEVİLMİŞ tarafından savunulan bu çalışma, jürimiz tarafından Spor Yöneticiliği Anabilim Dalında Doktora Tezi olarak oy birliği / oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı: Prof. Dr. Mehmet Settar KOÇAK

Orta Doğu Teknik
Üniversitesi



Danışman: Prof. Dr. Erkan Faruk ŞİRİN

Selçuk
Üniversitesi



Üye: Doç. Dr. Özer Yıldız

Necmettin Erbakan
Üniversitesi



Üye: Doç. Dr. Hayri Demir

Selçuk
Üniversitesi



Üye: Doç. Dr. Ekrem Boyalı

Selçuk
Üniversitesi



ONAY:

Bu tez, Selçuk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu tarih vesayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Hasan Hüseyin DÖNMEZ
Enstitü Müdürü
İmza

ÖNSÖZ

Dünya’da fitness merkezleri özelinde kalite standartları ilk kez Almanya’da oluşturulmuştur. Alman Standartları Enstitüsü (DIN) bünyesinde oluşturulan bu standartlar daha sonra Avrupa ülkelerinde de kullanılmaya başlanmıştır. Ülkemizde halen sağlıklı yaşam ve fitness merkezi ile ilgili bir kalite standardı bulunmamaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmada Almanya’nın fitness merkezleri için oluşturmuş olduğu standartlar (DIN 33961) ile Türkiye’deki fitness merkezlerinin mevcut durumlarını kıyaslaması amacıyla fitness merkezi standartlarının ne olması gerekliliği ile paydaş gruplarla görüşmelerin gerçekleştirilmesi ve Türkiye’ye özgü bir standart belgelendirme taslak modelinin sunulması amaçlanmıştır. Aynı zamanda DIN - 33961 fitness merkezleri kalite standartlarına dayandırılarak Fitness Merkezleri Kalite Ölçeğinin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Sadece bir danışman değil bir abi, dost gönül insanı Prof. Dr. Erkan Faruk ŞİRİN hocamın bu tezin hazırlanmasında emeği anlatılamaz. İyi ki hayatta sizin gibi bir dostum var, iyi ki bilimsel yolda sizin gibi bir rehberle rastlamışım. Size sonsuz teşekkür ediyorum. Aynı zamanda gerçekten beni içten seven Köln Spor Akademisi kütüphanesinden birçok veriyi, kitabı elde etmemde bana yardımcı olan can dostum Çağlayan Dikmen kardeşime benden hiç desteğini esirgemeyen Doç. Ömür Munzur abime sonsuz teşekkür ediyorum. Veri toplama aşamamda bana yardım eden tüm katılımcılar ve bu süreçlerde beni destekleyen aracı olan arkadaşlarıma teşekkür ederim. Benden hiçbir bilgisini esirgemeyen Dr. Öğr. Üyesi Murat Doğan hocama, her zaman benden desteğini esirgemeyen anneme, babama ve canım eşime sonsuz teşekkür ediyorum. Ve babacığım neden bu kadar çok ders çalışıyorsun diyen biricik kızım Güleser’ime, daha dünyaya gözlerini yeni açmış Abdullah’ıma sonsuz teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER

SİMGELER VE KISALTMALAR	vii
ÖZET.....	viii
SUMMARY	ix
1.GİRİŞ	1
1.1 Fitness İşletmelerinin Kapsamı ve Kavramı	2
1.2. Avrupa Amerika ve Dünya’da Fitness Pazarı	3
1.2.1. Avrupa Fitness Pazarı	4
1.2.2. Amerika Fitness Pazarı	8
1.2.3. Dünya’da Fitness Pazarı.....	10
1.3. Spor İşletmeleri İçerisinde Fitness İşletmeleri	12
1.3.1. Aktif Spor Tüketim Hizmet İşletmeleri	13
1.3.2. Kar Amaçlı Sektör.....	14
1.3.3. Hizmet Satımı Yapan Ticari Spor İşletmeleri.....	14
1.4. Fitness İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	15
1.4.1. Fiyatlarına Göre Fitness Merkezlerinin Sınıflandırılması	15
1.4.2. Kategorilerine Göre Fitness İşletmeleri	17
1.4.3. Hukuki Yapılarına Göre Fitness İşletmeleri	19
1.5. Fitness İşletmelerinde Kalite ve Standartlar	19
1.5.1. Sporda Kalite ve Standartlar	20
1.5.2. Almanya’da Spor ve Boş Zaman İçin Oluşturulmuş Standartlar.....	21
1.6. Fitness İçin Oluşturulan Kalite Standartları	23
1.6.1. DIN 33961 Normlarının Geliştirilmesinde İlgili Paydaşlar	24
1.6.2. DIN 33961 Normlarının İçeriği	24
1.7. Fitness Merkezlerinde Akreditasyon ve Sertifikalandırma Süreci.....	29
1.7.1. Akreditasyon	29
1.7.2. Zorunlu Olmadığı Halde Bir Fitness Merkezi Neden Sertifikalandırılmalıdır	29
1.7.3. DIN- 33961 Fitness Merkezi Standartları Gereklilikleri	30
1.7.4. Fitness Merkezlerinde Sertifikalandırma Süreci.....	31
1.7.5. Fitness Merkezleri Belgelendirilmesi İçin Yapılan Başvuru İşlemi Akış Şeması	31
1.8. Fitness İşletmeleri Hizmet Kalitesi Kuramsal ve Kavramsal Çerçeve.....	34
2. GEREÇ VE YÖNTEM.....	38
2.1. Nitel ve Nicel Yöntemler.....	38

2.1.1. Nitel Yöntemin Birinci Bölümü.....	40
2.1.2. Nitel Yöntemin İkinci Bölümü.....	44
2.1.3. Nicel Bölüm	46
2.2. Evren ve Örneklem.....	50
2.2.1. Nitel Görüşme Grubunun Belirlenmesi	50
2.2.2. Nicel Evren ve Örneklemi.....	50
2.3. Verilerin Analizi.....	54
2.3.1. Nitel Yöntem İçin Verilerin Analiz Yolu	54
2.3.2. Nicel Yöntem İçin Verilerin Analiz Yolu.....	57
3. BULGULAR.....	59
3.1. Almanya'da Fitness Merkezleri İçin Oluşturulan Standartlar İle (DIN-33961) Türkiye'de Bulunan Mevcut Yönetmelik ve Talimatın Standart Alanlarının Karşılaştırılmasına Ait Bulgular.....	59
3.1.1. Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği Standart Alanlar	59
3.1.2. Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı Standart Alanlar.....	60
3.1.3. DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri Standart Alanlar	61
3.1.4. DIN 33961- 1 Temel Gereklilikler ile Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı Standart Alanlarının Karşılaştırılması	62
3.1.5. DIN: 33961-2: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Aletli Kardiyolojik Antrenmanlar İçin Standart Alanlar	63
3.1.6. DIN:33961-3: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Grup Antrenman Gereklilikleri Standart Alanlar	64
3.1.7. DIN:33961-4: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Aletli Kuvvet Antrenman Gereklilikleri Standart Alanlar.....	65
3.2. Türkiye'deki Fitness Merkezleri Çerçevesi ile Almanya'da Oluşturulan DIN 33961 Standartlarının Karşılaştırılması.....	66
3.2.1. Hizmet ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması.....	66
3.2.2. Üye Sözleşmesi ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması.....	67
3.2.3. Hijyen ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	68
3.2.4. Zeminler ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması.....	69
3.2.5. Aydınlatma İle İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	69
3.2.6. Acil Durum Yönetimi ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	71
3.2.7. Antrenörün İlgilenme Konsepti, Antrenman Programı ve Akışı ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	76
3.2.8. Genel Personel Gereklilikleri ile İlgili Farklılıklarının Karşılaştırılması	80

3.2.9. DIN 33961-2 Alet Temelli Kardiyο Antrenmanları ile Tϋrkiye'deki Mevcut Talimat ve Yönetmelikler Arasındaki Farklılıklar.....	82
3.2.10. Aletli Kardiyο Antrenman Alet Gereklilikleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	82
3.2.11. Aletli Kardiyο Antrenmanları için Personel Gereklilikleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	83
3.2.12. DIN 33961-3 Fitness Merkezleri- Temel Donanım ve İşletme Gereksinimleri -Grup Antrenmanları ile Tϋrkiye'deki Mevcut Talimat ve Yönetmeliklerin Karşılaştırılması	84
3.2.13. Alanlar ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	84
3.2.14. Grup Antrenmanlarında Kulak Koruma ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	85
3.2.15. Grup Antrenmanları İçin Personel Gereklilikleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	86
3.2.16. Sabit Kuvvet Antrenman Aletleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	88
3.2.17. Aletli Kuvvet Antrenmanlarında Personel Gereklilikleri Antrenörün Görevleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması	90
3.3. Görüşme Analizine İlişkin Bulgular.....	93
3.3.1. Kişisel Değişkenlere Ait Bulgular	93
3.3.2. Görüşme Sorularına Ait Bulgular	94
3.4. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geliştirilmesine Yönelik Bulgular	118
3.4.1. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ).....	121
3.4.2. Açıklayıcı Faktör Analizi.....	121
3.4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi	124
3.4.4. Yakınsak ve Ayırma Geçerliliği.....	128
3.4.5. Araştırmaya Katılan Üyelerin Kişisel Özelliklerine İlişkin Bulguları..	129
4. TARTIŞMA	139
5. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	166
6. KAYNAKLAR	175
7. EKLER.....	183
EK-A: Kişisel Bilgi Formu Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Maddeler.....	183
EK-B: Nitel Görüşme Soruları	185
EK- C: DIN Normlarında Geçen Bilgilendirici ve Zorunlu Ekler	186
EK-D: S.Ü Spor Bilimleri Fakültesi Etik Kurul Kararı	200

EK- E: Fitness Merkezlerine Özgü Belgelendirme Süreçlerinde Göz Önüne Alınabilecek Taslak Modeli	201
8. ÖZGEÇMİŞ.....	221



SİMGELER VE KISALTMALAR

ÖBESTY: Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği

CEN: Avrupa Standartlar Komitesi

DAkkS: Alman Ulusal Akreditasyon Kurumu

DIN: Alman Standartlar Enstitüsü

ISO: Uluslararası Standartlar Teşkilatı

TVGFBF: Türkiye Vücut Geliştirme Fitness ve Bilek Güreşi Federasyonu

TVGFF-ÖSST: Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı



ÖZET

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Almanya’da Fitness Merkezleri İçin Oluşturulan Standartların (DIN-33961) Türkiye İçin Uygulanabilirliğinin İncelenmesi ve DIN Normlarında Fitness Merkezi Kalite Ölçeğinin Geliştirilmesi

ALİ SEVİLMİŞ

Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı

DOKTORA TEZİ / 2019

Bu araştırmada Dünya’da ilk kez Almanya’nın oluşturduğu fitness merkezlerine özgü kalite standart (DIN-33961) normlarını Türkiye ile karşılaştırmalı olarak incelemek, fitness paydaşlarının perspektifinden standartların ne olması gerekliliğini anlamak ve DIN-33961 gerekliliklerini dikkate alarak çalışma kapsamındaki merkezlerde fitness kalite ölçeğinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu araştırma nitel ve nicel araştırma yöntem ve teknikleri kullanılarak karma yöntem ile yapılmıştır. Nitel bölümün ilk aşamasında standart alanlar ve bu standart alanların ayrıntıları belge karşılaştırma ile ele alınmıştır. Araştırmanın bu aşamasında Almanya’da oluşturulan DIN 33961-1 Temel Gereklilikler standart alanları ile “Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı” standart alanlarının ortak kategoriler ve farklı kategoriler barındırdığı belirlenmiştir. Ayrıntılar açısından ele alındığında ise Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı temel gereklilikler içerisinde yer alan hizmet gereklilikleri, sözleşme gereklilikleri, ilgilenme konsepti antrenman programı akışı gibi bazı standart alanlara hiç değinmemiş ve aletli kardiyo, kuvvet antrenman gereklilikleri ve grup antrenman gereklilikleri gibi bir ayrıma gidilmemiştir.

Araştırmanın nitel bölümünün ikinci aşamasında fitness katılımcıları perspektifinden standartların ne olması gerekliliğine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi amacıyla 13 katılımcı ile görüşülmüştür. Yapılan içerik analizi incelendiğinde katılımcıların DIN-33961 gerekliliklerine benzer temalara değindiği ortaya çıkartılmıştır.

DIN-33961 gerekliliklerini dikkate alarak çalışma kapsamındaki geliştirilen fitness merkezleri kalite ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması dört farklı (Ön deneme N=15 Pilot çalışma N= 480 AFA N=400 DFA N=431) örneklem grup üzerinde gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde fitness merkezleri hizmet kalite ölçeğinin AFA’dan elde edilen 5 alt boyut 30 maddelik toplam varyansının %63,49 açıklayan yapısı DFA’dan elde edilen $\chi^2/sd:3,23$ CFI:0,95 NFI:0,93 uyum değerleri ile doğrulanmıştır. Aynı zamanda yakınsak geçerliliği için çıkartılan AVE, CR ve CA değerlerinin yeterli düzeyde olduğu ortaya konmuştur.

Sonuç olarak araştırmanın nitel bölümlerinde Türkiye’de mevcut talimat ve yönetmelikler ile Almanya’da fitness merkezleri için oluşturulan gereklilikler standart alan ve içerik açısından karşılaştırılmış ve katılımcı gruplarla görüşmelerin sonuçlarından faydalanarak Türkiye için yerel şartlara uygun “Fitness Merkezleri Kalite Standartları ve Sertifika Sistemi Modeli” önerilmiştir. Aynı zamanda, Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeğinin kullanılabilir bir yapıya sahip olduğunu belirlemiştir.

Anahtar sözcükler: Fitness merkezi; kalite standartları; karma yöntem; ölçek geliştirme

SUMMARY

T.C.
SELÇUK UNIVERSITY
HEALTH SCIENCES INSTITUTE

Examination of Applicability of Standards (DIN-33961) Formed for Fitness Centers in Germany to Turkey and Development of Quality Scale in Fitness Centers in DIN Norms

ALİ SEVİLMİŞ

Main Scientific Branch of Sport Management

Doctoral Thesis / 2019

In this study, it is aimed to comparatively examine quality standard norms specific to fitness centers (DIN -33961), first developed by Germany, with Turkey; to understand what standards to be from the perspectives of fitness stakeholders; and to develop quality assessment scale in fitness centers in study scope by considering the requirements of DIN -33961.

This study was carried out with mixed method by using qualitative and quantities study methods and techniques. In the first stage of qualitative section, the standard areas and details of these standard areas were discussed through document comparison. In this stage of the study, it was identified that the standard areas of DIN 33961-1 General Requirements, formed in Germany, and standard areas of “Private Sport Areas of “Turkish Bodybuilding and Fitness Federation Directive” incorporated common categories and different categories. When considered, in terms of details, it was not mentioned about some standard areas such as service requirements, contract requirements, dealing concept, and training program flow taking place among general requirements of Private Sport Areas of Turkish Bodybuilding Fitness and Arm-wrestling Federation Directive at all, and any distinction such as the requirements of cardiotraining with training with stationary training equipment, strength training with stationary training equipment, and group training was not made in regulations.

In second qualitative section of the study, 13 participants were interviewed in order to evaluate their views regarding what standards to be from the perspectives of fitness participants. When content analysis was examined, it was revealed that stakeholders mentioned about common themes similar to DIN-33961 requirements.

Considering DIN-33961 requirements, specialization centers developed in specialization scope were realized in 4 different sample groups (Pretest, N= 15; Pilot Study, N= 480; AFA, N= 400; DEA, N= 431). When the results were examined, the structure consisting of 5 sub dimensions and 30 items accounting for 63.49% of its total variable of Service Quality in Fitness Centers Scale, obtained from AFA, was confirmed by compliance values of $\chi^2/sd:3.23$ CFI:0.95 NFI:0.93, obtained from DFA. It was also revealed that AVE, CR and CA values derived for convergent reliability were at the sufficient level.

As a result, in qualitative section of training, the directives and regulations existing in Turkey were compared with the requirements formed in Germany for fitness centers as standard area and content and, utilizing the results of interviews with stakeholder groups, model of alternative quality standards and certification system in fitness centers that are fit to local conditions for Turkey was proposed. In quantitative stage, it was identified that Quality Assessment Scale in Fitness Centers had a usable structure.

Keywords: Fitness; quality standards; mixed method; scale development

1.GİRİŞ

Fitness Amerika, Avrupa ve Dünya’da en fazla büyüyen sektör olma özelliği taşımaktadır. Fitness modern toplumun en yaygın kullandığı spor aktivitesidir. Son beş yılda Avrupa’da fitness sektörü üye sayısını %32 oranında arttırmıştır. 2018 yılı verilerine göre bir önceki yıla oranla üye sayısında % +3,5 oranında büyüme yaşanmıştır ve fitness merkezi üye sayısı Avrupa’da 62.2 milyona ulaşmıştır. Bunun yanında toplam gelir 27,2 milyar Euro seviyesine ulaşmıştır (European Health & Fitness Market Report 2019). Bu denli muazzam büyüyen bir sektörde her bir fitness işletmesinin sundukları hizmetin belirli kalite standartlarında sunması veya sunduğu kalite süreçlerini somut bir belge ile desteklemesi hem fitness işletmesinin pazar performansını arttırmada hem de fitnessa katılım gösteren her bir müşterinin memnuniyetini arttırmada önemli bir unsur olduğu gerçektir.

Fitness işletmelerinin belgelendirilmesi ile ilgili ilk çalışmalar Almanya’da yapılmıştır. Fitness merkezleri kalite standartları 33961-1 Temel gereklilikler, 33961-2 Aletli kardiyo antrenman gereklilikleri, 33961-3 Grup antrenman gereklilikleri, 33961-4 Aletli kuvvet antrenman gereklilikleri ve son olarak 2019 yılında yayınlanan EMS antrenman gereklilikleri olarak kamuoyuna sunulmuştur. Bu standart normlar kamuoyuna sunulduktan sonra standartların çerçevesine dayalı bağımsız kuruluşlar tarafından fitness merkezleri kendine özgü kriterler ile belgelendirilmeye başlamıştır.

Almanya ve Avrupa’da fitness merkezlerinde kalite standartları adına bu derece önemli olduğu düşünülen değişimler yaşanırken, Türkiye’de gösterişli fitness merkezleri sayıları artmasına rağmen fitness merkezleri kalite standartlarını sağlıklı yaşam ve spor merkezleri özelinde değerlendirilen ve bu standartlara özgü sertifikalandırma çalışmalarının yapıldığı çalışmalara ulusal literatürde rastlanmamıştır.

Bu konuda yapılan hizmet kalitesi standartlarının diğer sektörlerle (finans, endüstri vb.) göre belirlenmesi nedeniyle fitness merkezlerine özgü oluşturulan DIN (33961) fitness merkezi donatım ve işletme gereklilik normları dikkate alınarak araştırma kurgulanacaktır.

Türkiye'nin ihtiyaçlarının dikkate alınarak mevcut talimat veya yönetmeliklerin belirli standartlara bağlanması veya gerçekleştirilen fitness hizmetlerinin uluslararası düzeylerde standartlara bağlanması, ülke içerisinde fitnessa özgü kalite belgelendirme süreçlerinin başlatılması bu süreçleri uygulayan tüm fitness merkezlerinin üretkenlik ve verimliliklerini arttıracaklardır. Bunun yanında fitness merkezleri potansiyel sorunlara karşı proaktif ve ortaya çıkan problemlere karşı daha tepkisel davranacaklardır. Daha uygun hizmet sunmanın yanında, taahhüt edilen yeterlilik ve hizmetlere uyumları kolaylaşacaktır. Çalışma nitel ve nicel verilerin kullanılmasıyla kurgulanmıştır.

Bu çalışmanın nitel bölümü ile fitness merkezlerine özgü kalite standart (DIN-33961) normlarının Türkiye'deki kamu ve özel sektörde uygulanabilirliği ve karşılaşılabilecek sorunlar makro boyutta belirlenerek; Türkiye'deki mevcut talimat ve yönetmeliğin (ÖBESTY ve TVGFF-ÖSST) getirdiği standartlar çerçevesinde irdelenmeye çalışılacaktır. Çalışmada literatür taraması yapılarak Türkiye'deki fitness merkezi kalite standartlarının mevcut yapısı ve işleyişi incelenecektir. Bunun yanında Almanya'daki fitness merkezi kalite standartları da Türkiye ile karşılaştırmalı olarak incelenecektir. İncelenen standartlar çerçevesinde Türkiye için yerel şartlara uygun alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları ve sertifika sistemi önerilmiştir.

Nicel bölümünde ise, özelde fitness merkezleri kalitesini ölçen yani fitnessa özgü oluşturulmuş bir kalite standartlarının gereklilikleri dikkate alınarak oluşturulmuş herhangi bir ölçüğe rastlanmamıştır. Bu eksiklikten yola çıkarak fitnessa özgü oluşturulmuş kalite standartlarındaki (DIN 33961) gereklilikler dikkate alarak fitness kalite ölçüğünün geliştirilmesi amaçlanmıştır.

1.1 Fitness İşletmelerinin Kapsamı ve Kavramı

Fitness terimi İngilizceden türemiştir ve sağlık, zindelik, verimlilik anlamına gelmektedir. Bu terim sıklıkla yetenekle bağlantılı olarak kullanılır. Fitness yetenek, iş, karşımıza gelen zorluklarla baş edebilmek anlamlarına gelmektedir. Buna ek olarak fitness, ağır yüklenmelerden sonra hızlı bir şekilde ilk duruma / dinlenme durumuna geri dönme yeteneğini ifade etmektedir (Röthig ve Prohl 2003).

Fitness genel olarak yaşama uyum sağlamayı ifade etmektedir. Amaçlanan eylemler için mevcut uygunluk fitness terimi ile dile getirilmektedir. Sporda bedensel ve motorik fitness anlamlı bir öneme sahiptir. Fitness gençlik, güzellik, performans gibi değerler ile ifade edilmektedir. Sağlık gibi kavramlar fitness kavramı ile birlikte gelişen kavramlardır. Fitness için yaygın tanımsal ifade ise genel fiziksel performansın iyi olma halidir. Ancak vücut geliştirme ile ilişkili düşünüldüğünde fitness arttırılmış kuvvet eğitimi, daha fazla dayanıklılık eğitimi gibi anlamlara gelmektedir (Röthig ve Prohl 2003).

Zarotis (1999) fitness kavramındaki bu çeşitliliği bir araya getirerek fitness kavramını; “Yüklenmelere rağmen vücudun çalışabilirliği, yaşam kalitesi, kendini gerçekleştirme, fiziksel, zihinsel, duygusal ve sosyal anlamda formda olma olarak tanımlamıştır”. Fitness kavramı da spor kavramı gibi ilgili alan yazında çok farklı şekilde tanımlanmıştır. Bu tanımlar;

Hastalık önleme (sağlık eğitimi), yaşlanma süreçlerini durdurmak / ertelemek (Albers 2002), mesleki toleransın geliştirilmesi / korunması, motor becerilerin optimizasyonu (dayanıklılık, kuvvet, hız, çeviklik, koordinasyon), ideal vücudun aranması, fiziksel sağlık, motor aktivite ile sosyallik arama (tanıma), kendini gerçekleştirmeye katkı (sevinç, zevk, eğlence, zevk, güzellik idealleri) olarak verilebilir (Kläber 2010). Fitness kavramı çok farklı anlamlarda kullanılmasına rağmen genellikle sağlıkla eş anlamlı kullanılan bir kavramdır. Tüm fitness tanımları fitnessı sağlıkla ilişkilendirmektedir. Bu yüzden fitness-merkezleri sağlıklı yaşam ve sağlık trendlerinden özel olarak yararlanan spor merkezleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Eberle ve ark 2004).

Dünyada fitness adına oluşturulmuş ilk standartlar olan DIN 33961-1 Temel gereklilikler içerisinde fitness “Genel fiziksel verimlilik” olarak görülmekte ve “Fiziksel fitness, kuvvet, dayanıklılık” gibi kişisel olarak motorik özelliklerin geliştirilmesini olarak tanımlanmaktadır (DIN 33961-1 2015).

1.2. Avrupa Amerika ve Dünya’da Fitness Pazarı

Fitness endüstrisi, 70’lerde ve 80’lerde kendi tanıtımını en iyi yaptığı yıllar olarak tarihe geçtiği düşünülmektedir. Bu büyümenin birçok nedeni olsa da en önemli iki nedeni olduğu söylenebilir. Diğer etkenlerin yanında birinci neden, vücut

geliştirme efsanesi Arnold Schwarzenegger'in medya, film ve eğitim videolarında fitness için büyük ilgi uyandırması ve ikinci neden Jane Fonda'nın spor salonunu sosyal olarak kabul edilebilir yapmasıdır. Özellikle Jane Fonda aerobik konusunda çok sayıda antrenman videosu çekmiştir. Bu videolar özellikle spor salonlarına gitmek için 80'lerin başında kadınlara ilham kaynağı olmuştur (Wienke 2014). Fitness merkezlerinin kullanımını kitlelere yaymaya başlamıştır.

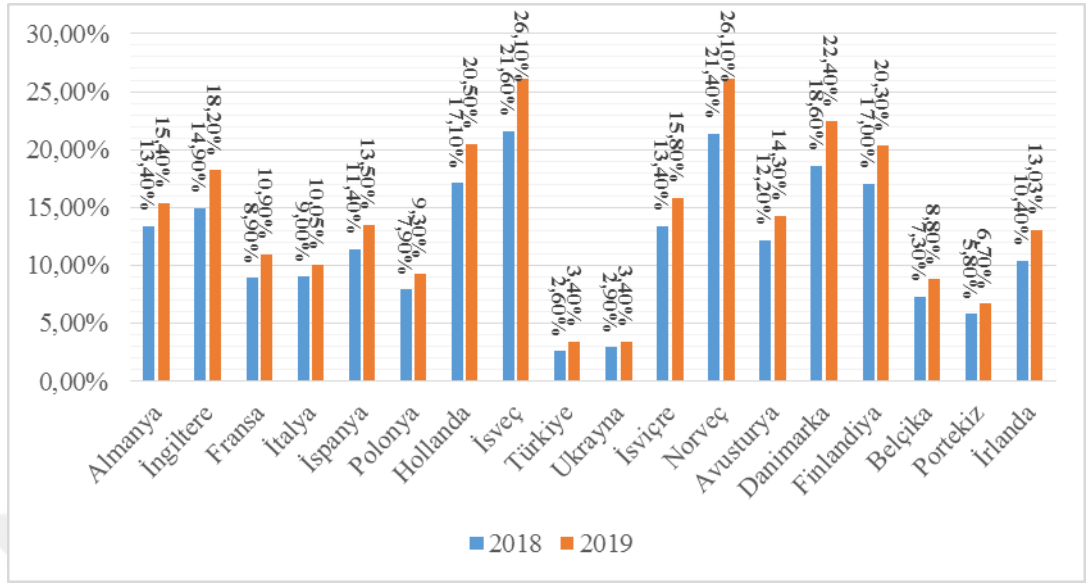
Fitness Avrupa'ya hafif bir gecikmeyle gelse de günümüzde Türkiye'nin de bulunduğu büyüme potansiyeli en yüksek sektörler arasında yer almıştır. 21. yüzyılda, fitness merkezleri, üye sayıları ve yıllık ciroları ile küçümsenmeyecek derecede büyüyen bir sektör haline gelmiştir.

1.2.1. Avrupa Fitness Pazarı

Fitness sektörü geçtiğimiz on yılda güçlü bir patlama yaşamıştır. Fitness merkezleri üyelikleri son beş yılda büyük oranda artış gösterdi. Deloitte European Health & Fitness Market (2019) raporuna göre Avrupa'da fitness sektörü bir önceki yıla göre %1,2 artarak toplam cirosunun 27,2 milyon Euro olduğu kaydedilmiştir. Bu ciro Avrupa birliği ülkeleri ile birlikte Rusya, Türkiye gibi ülkeleri de içermektedir. Fitness merkezleri üyelerinin bir önceki yıla göre büyüme oranı +3,5% olarak gerçekleşen büyüme oranıyla birlikte toplam üye sayısı 62,2 milyona ulaşmıştır. Avrupa'da en büyük 30 zincir işletmelerinin 15,4 milyon üyeye sahip olduğu kaydedilmiştir. Bu otuz büyük zincir işletmeleri, pazar payının %24,8'ine sahiptir. Lider ekipman üreticilerinin global net satışı 2,9 milyon Euro, Avrupa ülkelerinin penetrasyon oranı 2018 yılında 7.5% iken 2019 yılında 9,9% olarak kaydedilmiştir (European Health & Fitness Market Report 2019).

European Health & Fitness Market fitness pazarı raporları denetim ve danışma şirketi Deloitte tarafından desteklenerek her yıl fitness merkezleri sayıları, bu merkezlere üye sayıları, toplam satış hacmi, toplam nüfusa oranla fitness merkezi üyesi, en büyük fitness malzemesi üreten şirketlerin büyüme oranları gibi raporlar oluşturulmaktadır. Deloitte tarafından desteklenerek oluşturulan European Health & Fitness Market (2019) raporuna göre Avrupa ülkelerinin fitness pazarında oluşan ayrıntılı raporları aşağıdaki paylara sahiptir.

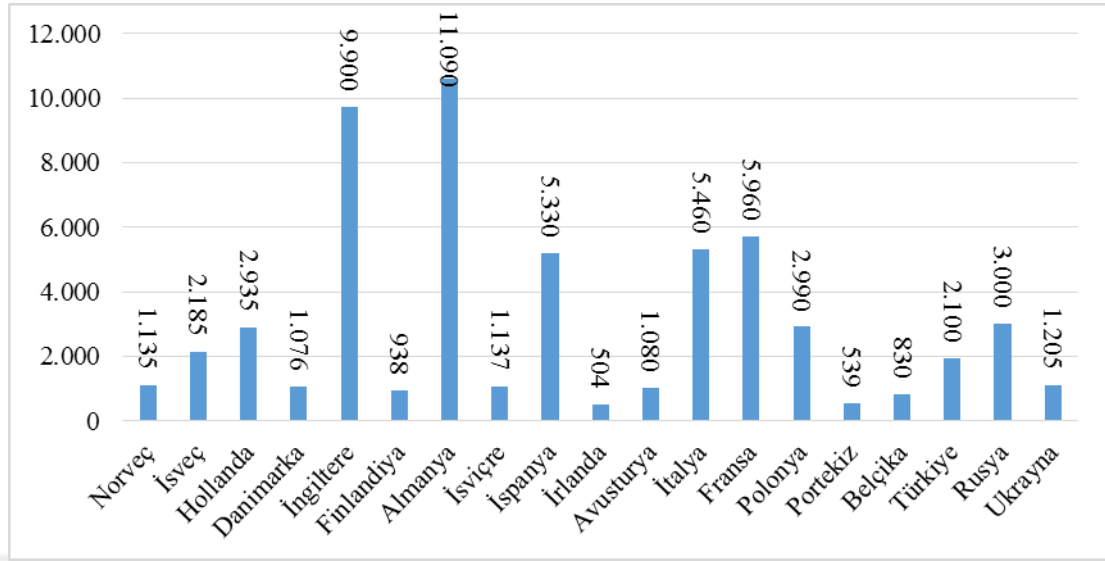
Çizelge 1.1. Avrupa ülkelerinde fitness salonu üyelerinin ülkelerin nüfusuna oranı (%).



Çizelge 1.1’de Avrupa ülkelerinde fitness merkezi üyeliklerinin ülkelerin nüfusuna oranları gösterilmektedir. İskandinav ülkeleri (Norveç, İsveç Danimarka) ve Hollanda nüfus oranı olarak en fazla fitness merkezi üyesine sahip ülke olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle İskandinav ülkeleri Norveç’in %26,10 oran ve İsveç’in 26,10’luk oran ile nüfusunun aktif olarak fitness yaptığı görülmektedir. Bu ülkelerden sonra nüfusu aktif fitness yapan ülkeler sıralamasında Danimarka % 22,40 Hollanda % 20,50 oran ve Finlandiya %20,30 oran ile sıralanmaktadır.

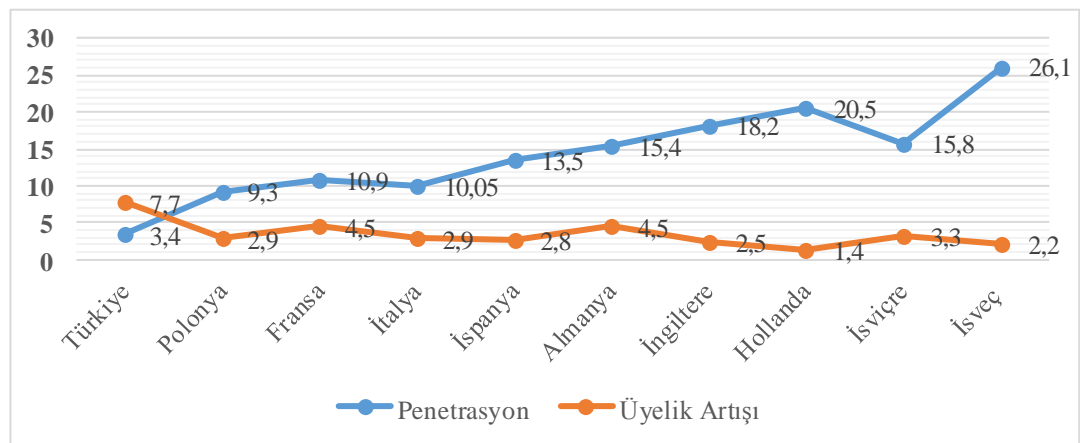
Yüksek oranda fitness merkezi sayısı olmasına rağmen İtalya ve Fransa’nın fitness merkezi üyelerinin ülkelerin nüfusuna oranları % 10-11 civarındadır. Türkiye’de ise Türk halkının % 3,4’ü fitness merkezlerine üyedir. Avrupa’da halkın ortalama %9,9’u fitness merkezlerine üyedir (European Health & Fitness Market Report 2019).

Çizelge 1.2. Avrupa ülkelerinde fitness merkezleri üyelik sayıları (milyon)



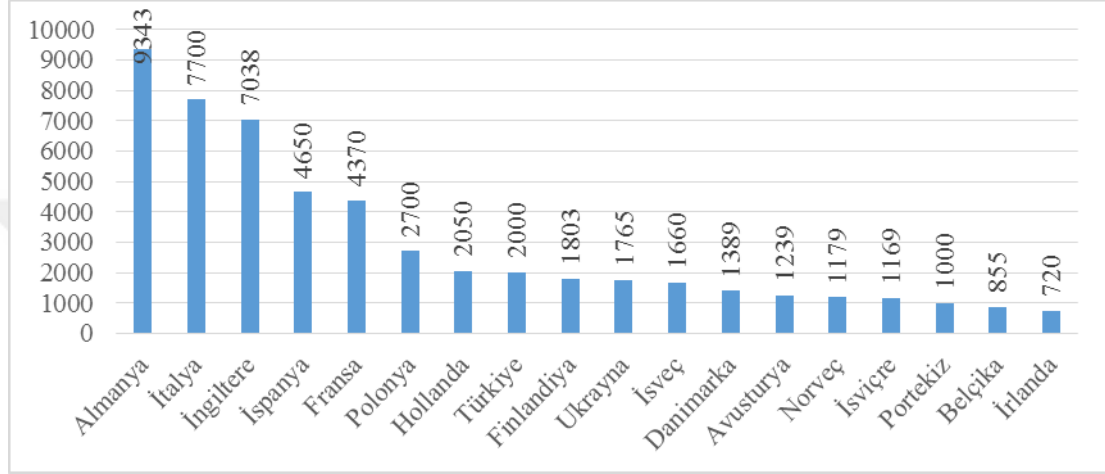
Çizelge 1.2 incelendiğinde Avrupa ülkelerinde fitness merkezlerine üyelik sayıları gösterilmektedir. Fitness merkezi üyeliğine göre Avrupa’da en fazla üyeye sahip ülke 11 milyon 90 bin üye ile Almanya’dır. En yüksek fitness üyeliklerine sahip ülkeler arasında İngiltere 9 milyon 900 bin, Fransa 5 milyon 960 bin, İtalya 5 milyon 460 bin, İspanya 5 milyon 330 bin üyeye sahiptir. Türkiye European Health & Fitness Market 2018 raporuna göre 1 Milyon 950 bin üyeye sahipken 2019 raporunda üye sayısı 2 milyon 100 bin olarak kaydedilmiştir. 2017 raporunda fitness merkezi üye sayısı 1 Milyon 830 bin olarak kaydedilmişti. Türkiye iki yılda üye sayısını 270 bin arttırmıştır. Avrupa’da en az fitness üyesine sahip ülke ise bu rapora göre İrlanda olarak kaydedilmiştir.

Çizelge 1.3. Avrupa’daki en iyi on fitness pazarında üyelik büyümesi ve penetrasyon oranları



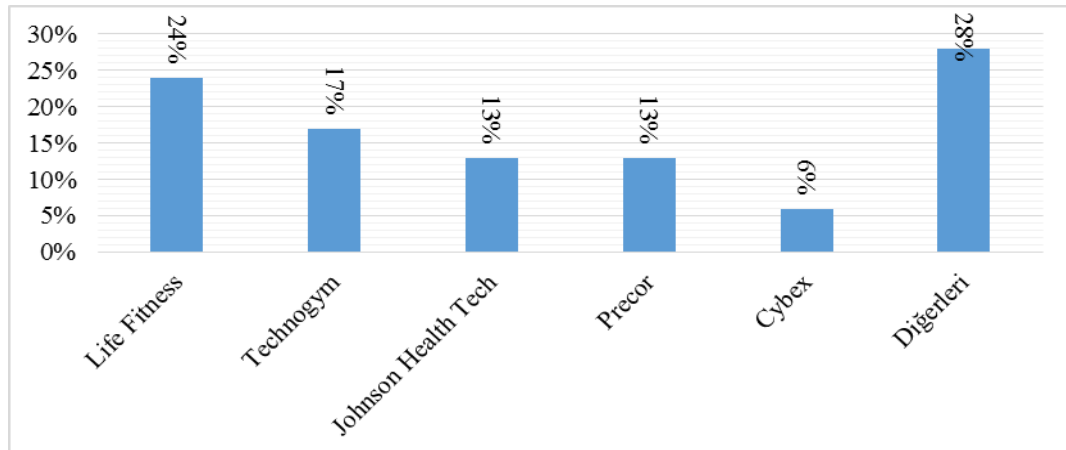
Çizelge 1.3. Avrupa'daki en iyi on fitness pazarında, toplam üyelik büyümesi oranları gösterilmektedir. Bu on fitness pazarı içerisinde penetrasyon oranı en yüksek ülke İsveç'tir. Avrupa'daki en iyi on fitness pazarında, Türkiye'nin yeri toplam üyelik büyümesi ve penetrasyon oranları açısından incelendiğinde penetrasyon oranı en düşük ülke konumunda olmasına rağmen üyelik büyümesi açısından Avrupa fitness pazarında Türkiye ilk sırada yer almaktadır.

Çizelge 1.4. Avrupa ülkelerinde fitness merkezi sayıları



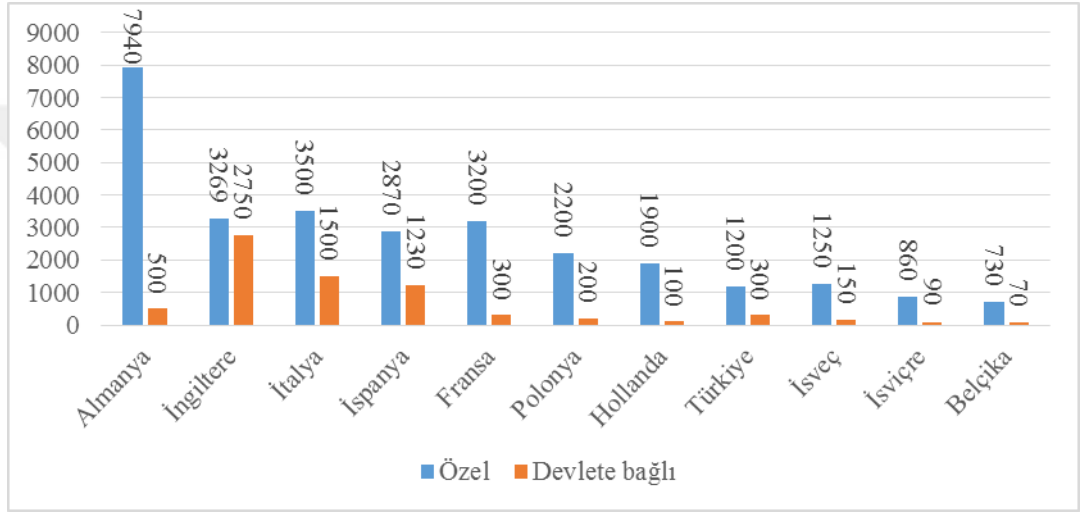
Çizelge 1.4'de Avrupa ülkelerinde fitness merkezi sayıları gösterilmektedir. Fitness merkezi sayılarına göre Avrupa'da en fazla fitness merkezine sahip ülke 9 bin 343 fitness merkezi ile Almanya'dır. Almanya'dan sonra en yüksek fitness merkezine sahip ülkeler sırasıyla İtalya 7 bin 700 Fitness merkezi, İngiltere 7 bin 038 fitness merkezi, İspanya 4 bin 650 fitness merkezine sahiptir. European Health & Fitness Market 2018 raporuna göre Türkiye 1.950 fitness merkezine sahipken fitness merkezi sayısını 2 bine çıkarmıştır.

Çizelge 1.5. En yüksek pazar payına sahip fitness ekipman üreticileri



Çizelge 1.5’de en yüksek pazar payına sahip fitness ekipman üreticileri gösterilmiştir. Fitness ekipmanlarını üreten dört firma pazar payının yaklaşık %70’ine sahiptir. ABD şirketi Life Fitness % 24 pazar payı ile lider fitness ekipman üreticisidir. İtalyan üretici Technogym Avrupa’da %17’lik pazar payı ile ikinci sıradadır. Tayvan kökenli şirket John Healt Tech ve Amerikan üretici Precor % 13 lük pazar payına sahiptir. Amerika kökenli Cybex Avrupa pazarında %6lık bir paya sahiptir. Diğer üreticilerin pazar payları ise % 28’dir.

Çizelge 1.6. Avrupa ülkelerinde özel sektöre ve kamuya bağlı fitness işletmeleri sayıları.

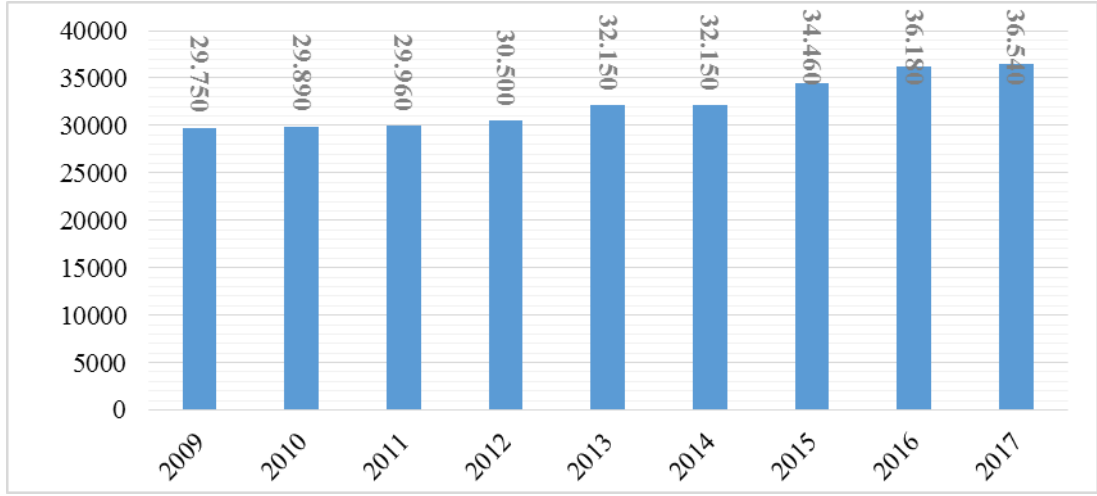


Çizelge 1.6. incelendiğinde Avrupa’da her ülkede kamuya veya özel sektöre ait fitness merkezleri sayıları bulunmaktadır. Avrupa ülkelerinde kamuya ve özel sektöre bağlı fitness işletmeleri sayılarına bakıldığında özel sektöre ait fitness merkezlerinin kamuya ait fitness merkezlerine oranla daha fazla olduğu kaydedilmiştir (DSSV 2016).

1.2.2. Amerika Fitness Pazarı

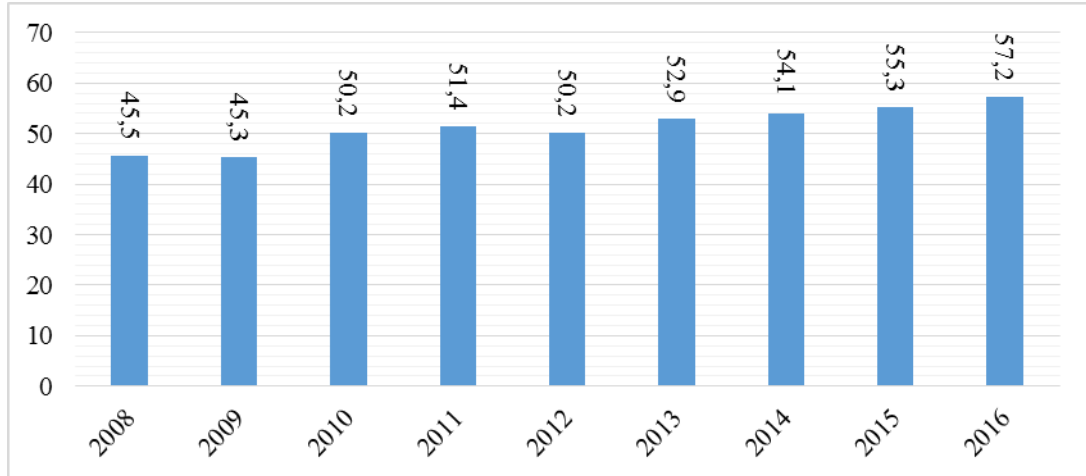
The International Health, Racquet & Sportsclub Association (IHRSA) raporlarına göre Avrupa’da olduğu gibi Amerika’da da fitness merkezi sayıları ve sahip olduğu üye sayısı hızlı bir şekilde büyümektedir.

Çizelge 1.7. Amerika fitness merkezleri sayıları (bin).



Çizelge 1.7 incelendiğinde Amerika'nın yıllara göre toplam fitness merkezi sayılarını göstermektedir. 2017'teki verilere göre Amerika'da toplam 36 bin 540 fitness merkezi bulunmaktadır. 2009'dan bu yana fitness merkezi sayısı 6 bin 790 artmıştır. Amerika'da fitness merkezleri sayıları bazı yıllarda ise birbirine yakın bir izlenim gösterirken bazı yıllarda özellikle 2014-2015 yıllarında hızlı bir artış kaydedilmiştir (IHRSA 2018).

Çizelge 1.8. Amerika fitness merkezleri üyelikleri (milyon)



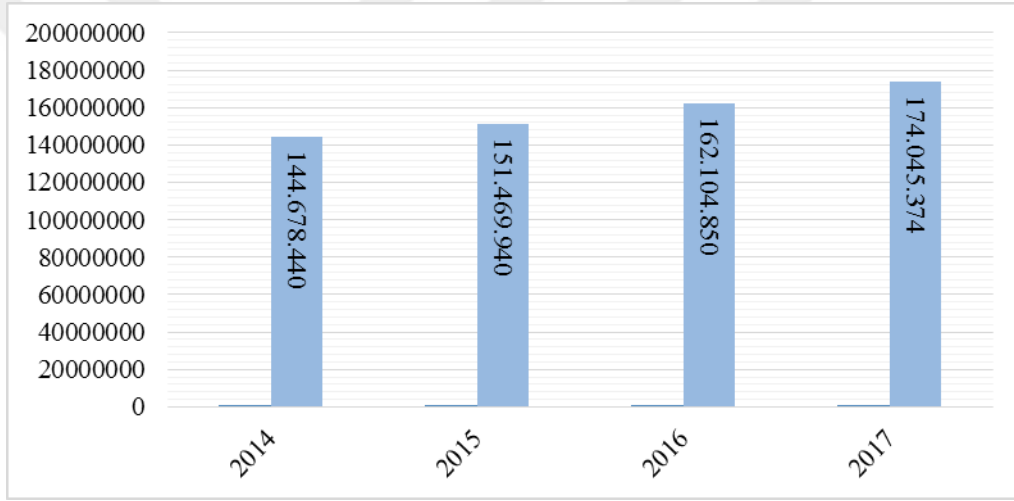
Çizelge 1.8'de Amerika'nın yıllara göre toplam fitness merkezleri üye sayıları gösterilmektedir. 2016'daki verilere göre Amerika'da toplam 57.2 milyon fitness merkezi üyesi olduğu kaydedilmiştir. 2008'den buyana üye sayısı Amerika'da yaklaşık 12 milyon artmıştır. Amerika'da fitness merkezleri üye sayıları bazı yıllarda

azalmasına rağmen 2008 yılından 2016 yılına kadar büyük bir artış kaydedilmiştir (IHRSA 2018).

1.2.3. Dünya’da Fitness Pazarı

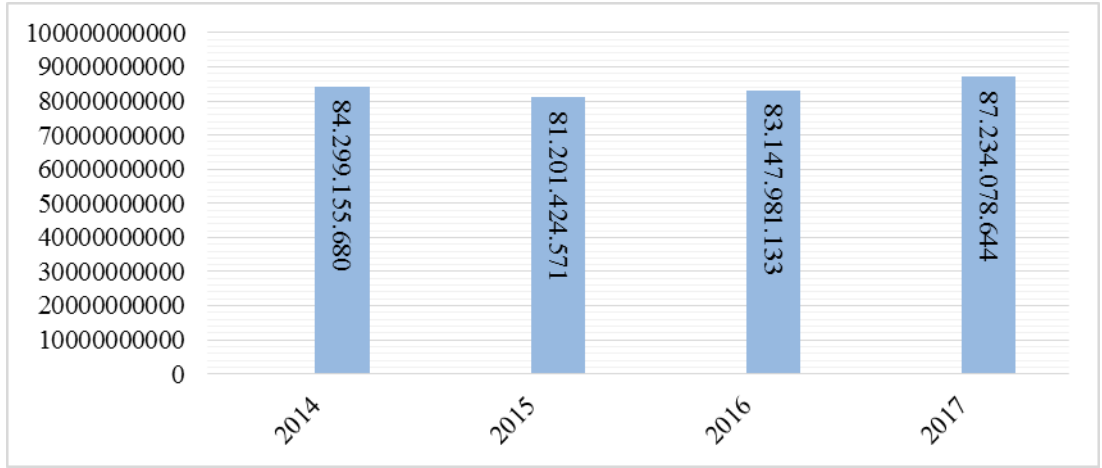
The International Health, Racquet & Sportsclub Association (IHRSA) küresel raporu dünya çapında sağlık kulübü endüstrisi için sağlam bir büyüme gösterdiğini ortaya koymaktadır. IHRSA Küresel Raporu uluslararası fitness sektörünün ne oranlarda büyüdüğünü raporuna eklerken aynı zamanda büyüme oranları yüksek olan penetrasyon oranlarını vermektedir. IHRSA’nın tahminlerine göre 2030 yılına kadar dünya çapında 230 milyon sağlık kulübü üyesine ulaşılacağı tahmin edilmektedir.

Çizelge 1.9. Uluslararası fitness merkezleri üyelik sayıları



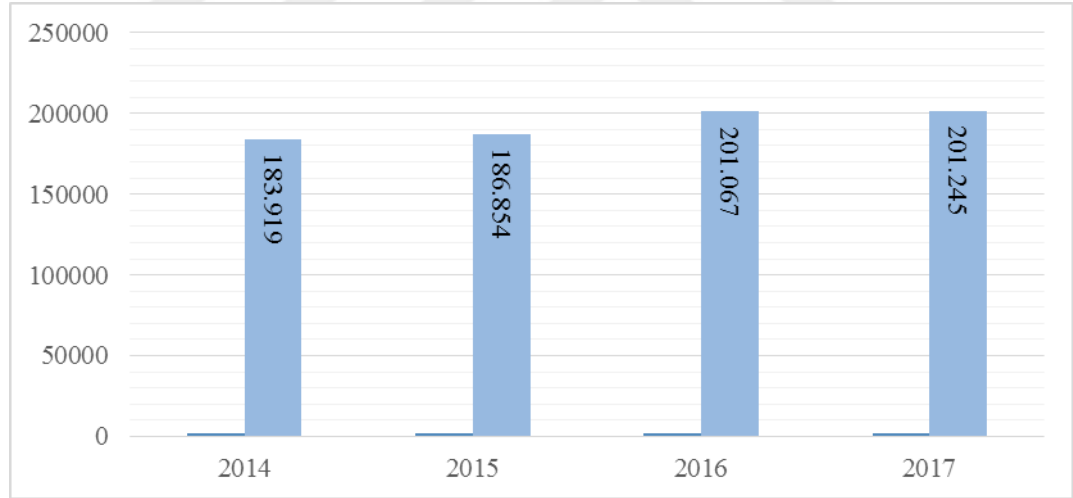
Çizelge 1.9’da IHRSA global raporu uluslar arası fitness merkezi üyelik sayıları gösterilmektedir. 2017 yılında üyelik sayısı 174.045.374 olarak kaydedilmiştir. 2014 yılında bu yana üyelik sayılarında 29 milyondan fazla bir artış kaydedilmiştir. IHRSA global raporuna göre en fazla artış oranı 2016-2017 yılları arasında gerçekleşmiştir (IHRSA 2018).

Çizelge 1.10. IHRSA Global raporu uluslararası fitness satış (USD)



Çizelge 1.10’da IHRSA Global raporu yıllara göre uluslararası fitness cirolarını göstermektedir. 2017 yılında global ciro 87 milyar dolar olarak kaydedilmiştir. 2014 yılından bu yana fitness merkezlerinin yıllık cirosunda üç milyar dolara yakın bir artış kaydedilmiştir (IHRSA 2018).

Çizelge 1.11. IHRSA global raporu uluslararası fitness merkezi sayıları



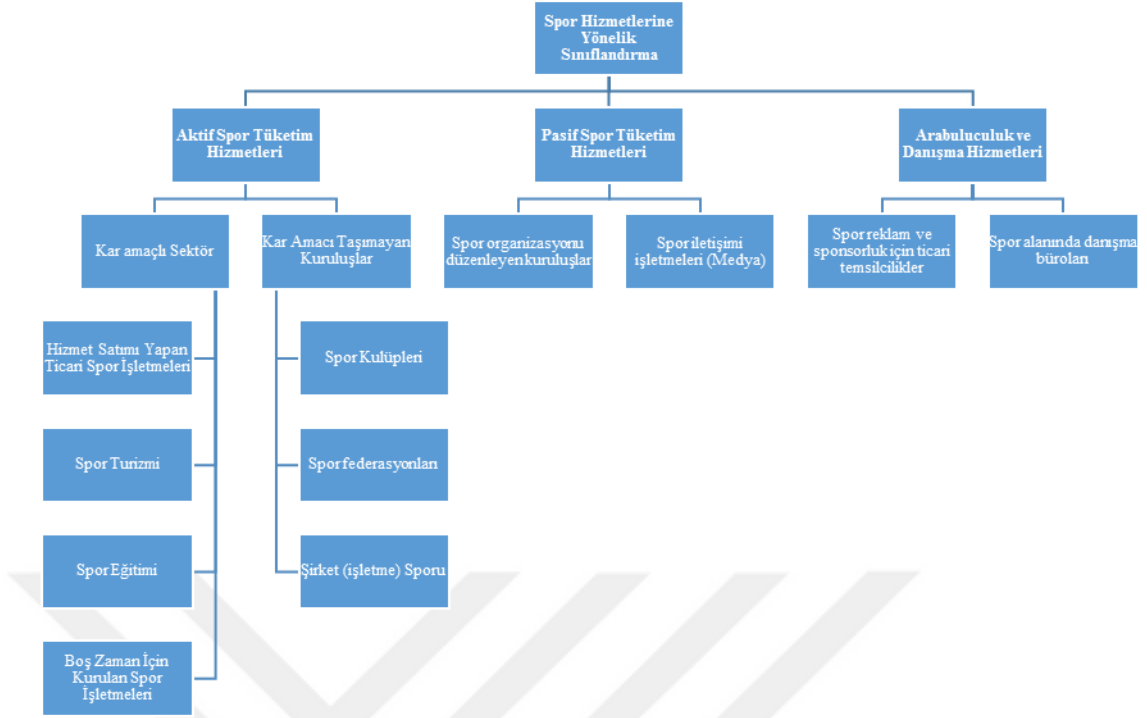
Çizelge 1.11’de IHRSA global raporu uluslararası fitness merkezi sayıları gösterilmektedir. Tüm ülkelerde artan talebi karşılayabilmek ve pazar payı elde edebilmek için fitness merkezleri sayısı da son yıllarda artış göstermiştir. Dünya’daki fitness salonları sayısı IHRSA global raporuna göre 2017 yılı itibari ile 201 bin 245 olmuştur. Son üç yılda Dünya’daki fitness salonları %9 oranında artış göstermiştir (IHRSA 2018).

1.3. Spor İşletmeleri İçerisinde Fitness İşletmeleri

Spor hizmetleri çok çeşitli organizasyonlardan meydana gelen değişik sorumluluklarla ilgilenen bir alandır. Spor işletmeleri alanında aktif spor tüketim işletmeleri bulunduğu gibi pasif spor tüketim hizmetleri ve arbuluculuk ve danışma hizmetleri de bulunmaktadır. Spor hizmet alanı bunlarla birlikte son derece heterojen bir yapıya sahiptir.

Hizmetlerin çok fazla çeşitlenmesi ve kapsam olarak farklılıklar göstermesi, daha etkin bir pazarlama stratejisi ortaya konulabilmesi için, hizmetlerin kendine has özelliklerine göre sınıflandırılmalarını gerekli kılmaktadır. Spor işletmelerinin sınıflandırılması da bu özelliklerden etkilenen bir yapıya sahip olduğu söylenebilir, çünkü spor işletmeleri içerisinde bulunan her işletmenin fonksiyonel olarak farklı ürün yelpazesi sunması (Schulze 2002, Ströbel 2011) önerilerinin çeşitliliği, sporu sunanların (kurumlar, kişiler) farklılığı, spor hizmetlerinin sınıflandırılmasını da farklılaştırmıştır (Schulze 2002).

Spor hizmet işletmeleri de ilgilendikleri değerleri farklı yöntemlerle gerçekleştirirler. Spor ürünü (imalat) üreticilerine göre işletme sınıflandırılması genel imalat işletme alanıyla bağlantılı olarak güçlü bir şekilde sınıflandırılırken, spor hizmet işletmelerinde bu sınıflandırma aktif spor tüketim hizmetleri, pasif spor tüketim hizmetleri, arbuluculuk ve danışma işletmeleri olarak ayrılmıştır (Ströbel 2011). Bundan dolayı spor hizmet işletmelerinin sınıflandırılması önemli görülmektedir. Spor hizmet işletmelerinin sınıflandırılmasını temeli Woratschek (1998) spor işletmeleri sınıflandırmasına dayanmaktadır.



Şekil 1.1. Spor hizmetlerine yönelik sınıflandırma.

Spor işletmelerinin sınıflandırılmasında geleneksel pazarlama anlayışı takip edilmiştir. Bu sınıflandırmanın şekillenmesinde sunulan spor ürününün karakteristik özellikleri göz önünde bulundurulmuş aktif ve pasif ayrımına dikkat edilmiştir. Ticari fitness işletmeleri de kar amaçlı sektör aktif spor tüketimi içerisinde değerlendirilmiştir. Özelde ise ticari fitness işletmeleri boş zaman için kurulan spor işletmeleri içerisinde yer alan işletmelerdir (Woratschek ve Klaus 2001). Çoğu işletmede olduğu gibi fitness işletmeleri de geri bildirimde sahip işletmelerdir. Fitness işletmelerinin insan gücü gibi girdileri varken çıktıları ise kilo verdimde, kilo aldırma, estetik görünme, kas yapma toplum için zihinsel ve fiziksel sağlık durumu iyi bireylerin yetiştirilmesinde önemli roller üstlenmektedir.

1.3.1. Aktif Spor Tüketim Hizmet İşletmeleri

Aktif spor hizmetlerine katılım, bireyin spor ya da etkinliğin uygulayıcısı olarak bu faaliyetlere katılımını ifade eder. Aktif spor tüketim hizmet işletmeleri arasında kar amaçlı sektör ve kar amacı gütmeyen sektör olarak ikiye ayrılmıştır (Ströbel 2011).

1.3.2. Kar Amaçlı Sektör

İşletmeleri ayakta tutan en önemli faktör tereddütsüz kârlılıktır. Karlılık, en basit tanımıyla toplam gelir ile toplam gider arasındaki farktır. Kar amaçlı spor hizmetleri, genel olarak özel sektörün kar amacı ile gerçekleştirdiği hizmetlerdir. Bunlara ticari spor hizmetleri de denilir. Ticari fitness işletmeleri de kar amaçlı işletmeler içerisinde yer almaktadır.

Kar amaçlı spor hizmet işletmeleri sermaye, pazar hacmi, üretim kapasitesi, hizmet çeşitliliği, rekabet üstünlüğü, yaratılan iş fırsatları, organizasyon, vb. olarak büyümek isterler. Diğer bir deyişle, spor hizmet işletmeleri kuruluş misyon ve vizyonuna uygun bir büyümeyi hedeflerken; karlılığını artırmak ve böylece işletmenin değerini artırmak isterler.

Kar amacını güden spora aktif katılım imkanının sunulduğu özel spor hizmet işletmeleri; spor perakendecileri, spor turizmi işletmeleri, spor eğitim ve gelişimi işletmeleri ve boş zaman için kurulan spor merkezleri, fitness işletmeleri gibi işletmeleri içermektedir. Burada hizmeti sunan işletmeler açık bir şekilde kazanç niyeti güderler (Ströbel 2011).

1.3.3. Hizmet Satımı Yapan Ticari Spor İşletmeleri

Spor hizmet işletmeleri son yıllarda kişilerin serbest zamanının ve sportif etkinliklere ayırdıkları zamanın artması önemini, yeni sportif etkinliklerin artması, kullandıkları yöntem ve tekniklerin modernleşmesi de profesyonelleşmesini beraberinde getirmiş, kazanç ve yeni bir iş kolu olarak popülerliğini arttırmıştır. Özel olarak spor hizmetinin sunan bu işletmelerin başarısı spor endüstrisi içerisindeki kar oranı ve kalitesini arttırırken diğer birçok sektör bunu başaramamıştır.

Kar amacı taşımayan kuruluşlardan spor kulüpleri ve spor federasyonları kendi üyeleri için her ne kadar bazı eğitim kursları düzenlese de bunları yaparken kar amacı gütmazler. Özel spor işletmeleri spor hizmetleri satarlar ve müşterilerinden kazanç elde etmek isterler (Woratschek 2002).

Spor hizmet satımı yapan ticari işletmeler hizmet verdikleri tipik bir tesiste, egzersiz ve aerobik salonları, Cybex, Ivanko, Keiser, Prector, Stairmaster, Magnum, Paramonut, Universal ya da Nautilus makineleri gibi direnç yada güç geliştirme araç

gereçlerinin yanı sıra serbest ağırlıklar, eliptik cross-training makineleri, kürek çekme makineleri vb. aletler bulunur. Yüzme havuzu, çocuklar için oyun alanları, terapi havuzları, saunalar, buhar banyoları, solaryum, giyinme odaları, duşlar ve tabii ki basketbol, voleybol, tenis, squash vb. sahaları mevcuttur. Ticari girişimler bünyesindeki programlar fiziksel uygunluk değerlendirmesi, egzersiz reçeteleri, beslenme danışmanlığı, güç geliştirme, yoga, pilates, çeşitli yakın dövüş-koruma türleri, çeşitli tür ve yoğunlukta aerobik vb. alanlarda olmakla beraber hem kulüp içi hem de kulüp dışı spor yarışmaları gibi alanlara da odaklanabilir (Krotee ve Bucher 2007). Günümüzdeki ticari fitness işletmeleri de spor hizmeti önerilerini bu derece arttırmış işletmeler olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.4. Fitness İşletmelerinin Sınıflandırılması

Beden, zihin ve ruhun uyumlu hale getirilmesi için birçok işlev sunan fitness işletmeleri en temel işlevi olan fitnessın yanında, dinlenme, yenilenme amaçlı wellness hizmetlerini ya da önleyici hizmetleri (medikal fitness) sunmaktadır. Günümüzdeki bir çok fitness işletmesinin hizmet önerilerinde; Kas antrenmanları, kardiyo antrenmanları, kondisyon çalışmaları, grup antrenmanları, outdoor antrenmanları, crossfit, önleyici sağlık sporu, postüral egzersizler, çocuklar için fitness bulundurmaktadır. Sadece boş zamanların değerlendirildiği antrenman olanakları sunmayıp aynı zamanda dinlenme, yenilenme için wellness önerileri, sakatlanma veya medikal ilgi gerektiren birçok öneri sunan işletmeler olmuşlardır (Großklaus 2006). Fitnessın bu derece çeşitli hizmet yelpazelerini bünyesinde bulundurması sınıflandırılmasına da yansımıştır. İlgili alan yazın incelendiğinde fitness işletmeleri sunduğu ürün ve hizmetler, büyüklüğü, işleten, fiyat yapısı gibi kriterler göz önünde bulundurularak sınıflandırılmışlardır.

1.4.1. Fiyatlarına Göre Fitness Merkezlerinin Sınıflandırılması

Yüksek fiyat sınıfındaki fitness işletmeleri

Premium fitness merkezinin özelliği sürekli yüksek kalite standartları ve en yüksek fiyat aralıklarından sunduğu fitness hizmetini konumlandırmasıdır (Weise 2008). Bahsedilen kalite hizmetin tüm süreçleri ile ilişkilidir (Dubois ve ark 2001). Bu durumda, müşteriler daha iyi bir hizmet kalitesi için daha yüksek bir fiyat öderler. Bu fitness merkezlerine giden müşteriler aynı zamanda yüksek statü ve prestij

avantajları için bu merkezlere üye olabilirler. Birinci sınıf fiyat biriminde bulunan diğer işletmelerle rekabet edebilmeleri için “Aynı fiyatta daha fazla kalite, prestij ve statü” gibi sloganlar kullanırlar. Üstünlüklerini vurgularken sahip oldukları olanakları, sundukları ürün ve hizmetleri vurgularlar (Großklaus 2006). Bu fitness işletmelerinde rekabet fiyata göre belirlenir ve Yüksek fiyat sınıfındaki fitness işletmeleri aşağıdaki avantajlara sahiptirler (Broda 2005).

- ✓ Maksimum ödeme isteğini kullanarak kâr maksimizasyonu sağlarlar.
- ✓ Premium görüntü, zengin müşterilere olan talebe odaklanırlar.
- ✓ Yüksek bir fiyat kalite göstergesi olarak kabul edilir.
- ✓ Yatırım sermayesinin hızlı amortismanı ve dolayısıyla daha düşük risk grubunda yer alırlar.
- ✓ Tüm önerilerin ayrıcalığı bulunur.

Bu tür fitness merkezlerinin elbette bir hedef kitlesi mevcuttur. Fakat düşük gelire sahip bir kişinin fiyatı kabul etmeme olasılığı düşünülmelidir. Bu fitness merkezlerinin tümü farklı ve modern ekipman yelpazesine, fitness alanında çeşitli önerileri, sauna, masaj, buhar gibi wellness ile ilişkili önerileri, yüzme havuzu, çocuk bakımı veya ilgilenimi, solaryum gibi çeşitli ek hizmetlere sahip fitness merkezleridir (Bacher 2011).

İndirimli fiyat sınıfındaki fitness işletmeleri

Tüm hizmet sektörlerinde olduğu gibi fitness sektöründe de dönemsel dalgalanmalar görülebilir. Fitness merkezi üye sayısının düşük olduğu dönemlerde fiyatta indirimle gidilerek üye sayısındaki eksiklik giderilmeye çalışılır (Bacher 2011). Yüksek fiyat sınıfında yer alan fitness işletmelerinin aksine indirimli fiyat stratejisini kendisi için bir rekabet avantajı sağladığını düşünen ve kalıcı bir şekilde bunu sürdüren işletmeler bu sınıfta yer almaktadır. Bu tür stratejik fitness işletmelerinin konumlandırma sloganı daha düşük bir fiyata daha fazla performanstır (Großklaus 2006).

Bu strateji, fiyatın indirilmesi ile kullanılır ve fiyatların azalmasıyla rekabeti arttırmak veya düşük fiyattan yüksek hacimler elde etmek gibi bazı avantaj elde etmeye çalışılır (Bacher 2011). Bu fitness işletmelerine üye olan müşterilerin karşılaştıkları en büyük problem düşük fiyattan dolayı müşterilerin düşük bir hizmet

kalitesi bekleme ve algılanacak kalitenin beklentinin de altında olma riski ortaya çıkmaktadır (Broda 2005). Pazar liderliği için mücadele eden birçok fitness merkezi indirim fiyat sınıfında olabilmektedir. Bu fitness merkezleri genel olarak sadece aletli antrenman önerilerini sunmaktadır. Ya da sunduğu hizmet çeşitliliği fazla olmayan fitness işletmeleridir. Diğer özellikler genellikle ucuz cihaz serileri, ek teklifler, duş tesislerinin kullanımı için ayrı faturalandırma veya sınırlı sayıda eğiticinin bulunmasıdır (Bacher 2011).

Orta fiyat sınıftaki fitness işletmeleri

Üçüncü fiyat segmenti, yani orta fiyat sınıfı veya tüketici fiyat sınıfı olarak adlandırılan, genellikle rakiplerinin ortalama fiyatlarına dayanarak fiyat belirleyen fitness işletmeleridir. Prensipinde burada ciddi bir avantaj söz konusu olamaz; çünkü bu sınıftaki fitness merkezleri "yüksek fiyat sınıfı ile indirimli fiyat sınıfı arasından bir tutundurma stratejisi belirlerler (Broda 2005).

Bu gruptaki fitness işletmeleri bir zincir işletme veya franchise sistemine bağlı olan işletmeler değil, çoğunlukla bu fiyat sınıfında bireysel tek bir fitness salonuna sahip hizmet sağlayıcılar vardır. Türkiye’de bu sınıfta sayısız örnek vardır. Hedeflenen, farklılaşmış bir strateji olmaksızın yönetilirler. Ve bu fitness işletmelerinin müşteri ihtiyaçlarını karşılamasının giderek zorlaşacağı düşünülmektedir (Bacher 2011).

1.4.2. Kategorilerine Göre Fitness İşletmeleri

Wellness stüdyoları

Son yıllarda fitness işletmeleri sağlıklı yaşam ve fitness önerilerini birlikte sunma eğilimindedirler. Wellness ve Fitness bu yüzden ilişkilendirilmiş iki kavram olarak ortaya çıkmıştır. Bu durum fitness merkezlerinin wellness önerileri ile açılmasına neden olmuştur. Wellness stüdyoları fitness hizmetinin yanında sauna, havuz masaj gibi önerilere sahip olan merkezlerdir. Burada spor sağlık veya fitness ile sağlık paketlenmiş bir ürün konumundadır ve bu şekilde sunulmaktadır.

Spor ve sağlıklı yaşam tüketicilerinin profillerini ve motivasyonlarını daha derinlemesine anlamak ve özellikle, küresel olarak sağlık tüketicilerinin daha iyi anlaşılmasını sağlamak amacıyla kurulmuş merkezler olarak görülebilir (Global Spa

Summit 2010). Bu merkezlerin amacı üyelerinin sağlığına katkıda bulunabilmek için fitness ve sağlık önerilerini üyelerinin istekleri doğrultusunda şekillendirmeleridir.

Multi fonksiyon stüdyolar

Bu merkezler klasik olarak kuvvet, dayanıklılık ve bunun yanında çeşitli kurs önerileri de sunan merkezlerdir. Multi fonksiyon stüdyolar sadece fitness tüketicilerinin profillerini ve motivasyonlarını daha derinlemesine anlayıp buna göre fitness önerileri ve ilişkili önerileri ağırlıklı olan fitness merkezleridir.

Kuvvet stüdyoları

1960'dan sonra Amerika'dan fitnessın yayılması ile birlikte hızlı bir biçimde fitness ticarileşmeye başlamıştır. Fitness hareketinin en önemli simgeleri Arnold Schwarzenegger (Bodybuilding) ve Jane Fonda (Aerobik) gibi ile birlikte kuvvet stüdyoları hızla artmaya başlamıştır. Kuvvet stüdyoları fitness kavramını kuvvet odaklı anlayıp buna göre kuvvet önerileri sunan stüdyolardır.

Bununla beraber Jane Fonda "Barbarella" filmi hafif kuvvetten meydana gelen disiplini ortaya çıkarmasından; aynı zamanda kuvvet stüdyolarının popüleriğe ulaşmasında Arnold Schwarzenegger katkısı yadsınamaz. İsviçre'deki fitness hareketinin öncüsü Jack Günthard 1975 tarihli "Fit with Jack" adlı sabah radyo programı, izleyiciler arasında sağlık bilincini arttırmış ve bu stüdyolara olan talebin artmasına neden olmuştur (Breitenstein ve Hamm 1996, Melfa 1998).

Kadın fitness stüdyoları

Günümüzde kadın fitness stüdyoları yeni eğilim kazanan bir özelliğe sahiptir. Özellikle bazı fitness merkezleri (B-fit gibi) kadın girişimciliğini desteklemek ve kadınlara istihdam yaratmak amacıyla kurulmuş fitness merkezleridir. Bu fitness merkezleri kadınlara özel spor önerileri sunan, kadınların spor yapma alışkanlığını destekleye ve buna odaklanmak öneriler sunan fitness merkezleridir.

1.4.3. Hukuki Yapılarına Göre Fitness İşletmeleri

Türk hukuk sistemine göre işletmeler özel işletmeler, kamu işletmeleri ve yabancı sermayeli işletmeler olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Tengilimioğlu ve ark 2015). Fitness işletmeleri için de bu ayrımın yapılabileceği söylenebilir.

Kamuya ait fitness işletmeleri

80'li ve 90'lı yıllarda fitness endüstrisi hala demir bükme ile ilişkiliydi, yeni yüzyılın başlamasıyla birlikte fitness merkezleri kendilerini profesyonel hizmet sağlayıcılar olarak görmelerinin yanında hem kamu hizmeti olarak hem de özel sektör hizmeti olarak fitness hizmetini sunmaya başladılar (Tusch 2016). Ülkemizde de kamuya ait işletme yapıları oluşmuştur. Vereceği fitness hizmetlerinde herhangi bir kar amacı gütmeyen fitness işletmeleridir. Bu fitness işletmeleri genel olarak ülkemizde belediye, üniversite, dernek, lokal gibi kurumlara bağlı çalışan giderlerinin bağlı bulunduğu kurumun bütçesinden karşılayan sosyal olarak arzulan hizmetleri kar elde etme niyeti olmaksızın sağlayan sosyal hizmet sunma amaçlı olmalarıdır.

Özel sektöre ait fitness işletmeleri

Özel işletmeler yasalara uygun olarak kurulan, işletilen ve sermayesinin tamamı ya da büyük bir bölümü özel kişi veya kuruluşa ait kar amaçlı spor, boş zaman değerlendirme, wellness, aerobik gibi hizmetleri barındırabilen imkâna sahip fitness işletmeleridir. Ülkemizde ağırlıklı olarak tek bir kişiye ait özel fitness işletmelerinin ağırlık gösterdiği düşünülmektedir. Tek kişi işletmelerinde işletme sahibi işletme faaliyetleri konusunda her türlü kararı alır uygular ve denetler (Tengilimioğlu ve ark 2015)

1.5. Fitness İşletmelerinde Kalite ve Standartlar

İşletmeler içerisinde yaşanan yoğun rekabet ortamı spor işletmelerine de yansımıştır. Katılıma dayalı spor işletmelerinde hizmeti alan spor müşterisinin beklentilerinin değişmesi sporun merdiven altı işletmelerden kurtulup, standartlaştırılmış ortamlarda hizmet üretmeye başlamasına neden olmuştur. Bu nedenlerden dolayı bazı gelişmiş ülkeler (Almanya gibi) sporun birçok alanını

standartlaştırmaya yönelmişlerdir. Farklı bir ifade ile sporun birçok alanında belirli standartları uygulamaya başlamışlardır.

Genelde sporda kalite özelde ise fitness merkezlerinde kalite birçok araştırmacı tarafından merak edilse de (Uçan 2007, Yıldız 2011) temel olarak fitness merkezi kalite standartları, akreditasyon üzerinde durulmamış konulardır. Fitness merkezlerinde kalite standartları denilince fitness hizmetlerinin ihtiyaca uygunluğu akla gelse de bu uygunlukların ne olduğu ile ilgili herhangi bir araştırma ele alınmamıştır.

Burada ele alınacak olan Almanya tarafından oluşturulan fitness merkezleri kalite standartlarıdır. Ele alınan fitness merkezi ilk standartları fitness merkezinin kaliteli bir şekilde yönetilmesine katkı sağlayacak ve hizmette sürekliliği ve memnuniyeti sağlayacağı düşünülmektedir (33961-1 2014). Elbette sadece bu minimum kalite kriterlerini uygulamak bazı problemleri çözemeyecektir. Çünkü fitness merkezlerinde sunulan wellness, çocuk bakımı gibi öneriler bu standartların çerçevesine alınmamıştır. Bu gereklilikler içerisine alınması kalite algısını arttıracığı söylenebilir.

Fitness merkezlerinde kalite ve standartlar başlığında, sporda kalite ve standartlar, Almanya’da spor ve boş zaman için oluşturulmuş standartlar, fitness merkezleri için oluşturulan kalite standartları, DIN 33961 fitness merkezleri kalite standartlarının oluşturulmasında ilgili paydaşlar, DIN 33961 fitness merkezleri kalite standartları neleri içermektedir gibi başlıklar ele alınmıştır. Almanya gibi ülkemizde de fitness merkezleri kalitesine yönelik sistemlerin oluşturulması, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Türkiye Vücut Geliştirme Fitness ve Bilek Güreşi Federasyonu gibi kurumlar tarafından bu sistemlerin denetinin sağlanmasının ülkemiz fitness sektörüne olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.5.1. Sporda Kalite ve Standartlar

“İşletmelerin gelişim süreçlerine bakıldığında kar edebilmenin ve sürdürülebilirliği sağlamanın temel koşullarından birinin, rekabet edebilme gücünün sürekliliğini sağlamaktan geçtiği görülmektedir. Rekabet gücünü elde etmenin temel şartlarından biri de müşterinin istek ve beklentilerine uygun olarak kaliteli ürün ve hizmet üretimi sağlamaktır” (Taşçı 2013).

Spor sektörüne bakıldığında sadece profesyonel veya rekreasyonel katılımcıların fiziksel aktivitelerden eşit faydalanabilmeleri için değil aynı zamanda sektörel, kurumsal anlamda standartlaşma hizmetlerine yönelik çok çeşitli ihtiyaçlar bulunmaktadır. Elbette bu alanda çabalardan biri de boş zaman ile ilgili standartlaştırmalardır. Bu standartlaşma çabaları içerisinde sporcuların sakatlanmalarına yönelik teçhizat gibi standartların yanında işletmelerin kalitesini arttırmaya yönelik çabalarda bulunmaktadır. Burada amaç engelsiz bir hizmetin yerine getirilmesinin sağlanmasında minimum kriterleri tespit etmektir. Oluşturulan standartlar o alanla ilgili minimum kriterleri belirler. Almanya’da spor alanı ile ilgili oluşturulmuş birçok standart taslağı bulunmaktadır. Örneğin;

DIN 18032-1: 2014-11 standartları: Spor salonları ve spor alanları ve çok amaçlı kullanım - Bölüm 1: Planlama ilkelerini belirleyen bir standartlardır. Bu standart okul sporları, rekabetçi sporlar, kulüp sporları, eğlence sporları, boş zaman değerlendirme sporları, özel ihtiyaçları olan insanlar için spor salonları ve alanları gerekliliklerini düzenler (DIN 18032-1 2014). Spor alanı için bu gibi birçok standart mevcuttur.

1.5.2. Almanya’da Spor ve Boş Zaman İçin Oluşturulmuş Standartlar

Alman Standartlar Enstitüsü Spor ve Boş Zaman ve Eğlence Ekipmanı Standartları Komitesi (NASport), uygulama alanlarında fiziksel ve özellikle de spor kullanımı için ekipman, ve tesislerin ulusal standardizasyonundan sorumludur. NASport standartlarının oluşturulmasında Alman standardizasyon çıkarlarını Avrupa (CEN) ve uluslararası (ISO) standartları dikkate almaktadır. Aşağıda Almanya’da spor ve boş zaman için oluşturulmuş standartlar görülmektedir. Avrupa Standartlar Komitesi (CEN) ve Uluslararası Standartlar Teşkilatı (ISO) standartlarının çerçevesi dikkate alınarak boş zaman için oluşturmuş olduğu standartlardan bazıları sunulmuştur (www.din.de Erişim 07.07.2019).

Çizelge 1.12. Almanya’da spor ve boş zaman için oluşturulan standartlar

Alan 1: Jimnastik ekipmanı, Spor Ekipmanı, Spor tesisleri için oluşturulan standartlar (www.din.de Erişim 07.07.2019)	
NA 112-01-01 AA	Atletizm Ekipmanları
NA 112-01-02 AA	Jimnastik ekipmanı, paspaslar ve oyun alanı aparatları
NA 112-01-04 AA	Antrenman Ekipmanları
NA 112-01-06 AA	Masa Tenisi
NA 112-01-07 AA	Kay kay
NA 112-01-08 AA	Yapay tırmanma tesisi
NA 112-01-09 AA	İp parkları
NA 112-01-10 AA	Fitness Merkezleri
NA 112-01-11 AA	Golf
Alan 2: Karavan ve kamp için oluşturulan standartlar	
NA 112-02-01 AA	Kamp çadırları
NA 112-02-02 AA	Karavan ve motor karavan
NA 112-02-03 AA	Uyku Tulumu
Alan 3: Kış Sporları için oluşturulan standartlar	
NA 112-03-01 AA	Kayak ve snowboard spor malzemeleri
NA 112-03-02 AA	Kar eğlence merkezleri
NA 112-03-11 AA	Paraşütler
Alan 4: Spor Korumucu ekipmanları için oluşturulan standartlar	
NA 112-04-02 AA	Kasklar
NA 112-04-03 AA	Vücut koruma
NA 112-04-04 AA	Su koruma ve güvenlik aletleri
NA 112-04-05 AA	Dağ tırmanış ekipmanları
NA 112-04-06 AA	Dövüş sporları
Alan 5: Su sporları ve şişme eğlence ekipmanları için oluşturulan standartlar	
NA 112-05-01 AA	Yüzme havuzu ekipman ve cihazları
NA 112-05-02 AA	Özel yüzme havucu tesis ve ekipmanları
NA 112-05-03 AA	Sörf
NA 112-05-04 AA	Sauna
NA 112-05-05 AA	Dalış ekipmanları
Alan 6: Boş zaman araç ve gereçleri için oluşturulan standartlar	
NA 112-07-01 AA	Oyun alanları ekipmanları
NA 112-07-02 AA	Paten veya Parkur Tesisleri
NA 112-07-04 AA	Motorlu eğlence araçları
NA 112-07-05 AA	Çin kızağı
NA 112-07-06 AA	Macera aktiviteleri için güvenlik
NA 112-07-07 AA	Oyun alanları denetimleri
NA 112-07-08 AA	Açık alanlardaki fitness ekipmanları

Çizelge 1.12’de görüldüğü gibi Alman Standardizasyon Enstitüsü spor ve boş zaman için ulusal anlamda birçok standart yayınlamıştır. Alman Standardizasyon Enstitüsü standartları DIN EN ISO ya da DIN EN olarak da geliştirilen CEN ile doğrudan işbirliği ile geliştirilen standartlardır. Gerek profesyonel gerek amatör olarak spor yapan herkesi yaralanmaya karşı koruyabilecek, potansiyel bir yaralanma kaynağı olmadan görevini yerine getiren ekipmana ihtiyaç duymaktır. Fakat standart sadece bir ekipman için belirlenen minimum kriter değil aynı zamanda da hizmetin diğer süreçleri konusunda da alt sınırı belirleyen unsurlardır.

1.6. Fitness İçin Oluşturulan Kalite Standartları

Dünyada müşterilerin sağlıklı yaşam ve spor ihtiyaçlarını tatmin edici bir düzeyde karşılamak amacı, önceleri özel merkezlerde başlayan ve kısa bir zaman içinde kamu merkezlerinde de yaygınlaşmış bir süreçtir. Spor ihtiyacının tatmin edici bir düzeyde karşılanma isteği sonucunda sağlıklı yaşam ve spor hizmetleri kalitesinin tarafsız bir dış kuruluş tarafından belgelenmesi ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu süreç ilk olarak Alman Standartları Enstitüsü fitness merkezleri için standartlar oluşturmasıyla başlamıştır. Almanya'nın Fitness merkezleri için oluşturulan bu standartları fitness merkezleri kalitesi konusunda alt sınırı belirleyen ilk belgeler olmuştur.

DIN 33961 kalite standartlarının yayınlanmaya başlamasıyla birlikte fitness hizmetlerinde sadece fitness işletmelerinin üyelere sunduğu fiziki olanaklarla ilişkili değil aynı zamanda verilen hizmetin içeriği, sunumu ve yönetimiyle alakalı olduğu da görülmüştür. Günümüzde birçok spor müşterisi beklide fitness merkezleri ile ilgili hiçbir standardı yerine getirmeyen fitness merkezlerini ziyaret etmektedirler. Bu fitness merkezleri fitness hizmeti üretim sürecinde müşterinin aleyhine birçok işlem gerçekleştirebilmektedir. Örneğin antrenman planının isteğe bağlı oluşturulması gibi sözleşmeyi imzalayan müşterinin sadece bulunulan aletleri kullanma hakkını elde ettiğinin düşünülmesi bile büyük bir eksiklik. Bu eksiklik standardizasyon, sertifikasyon uygulamaları ile ortadan kaldırılacağı düşünülmektedir.

Standardizasyon, sertifikasyon, belgelendirme uzun zamandan beri ekonominin diğer sektörlerinde belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Fakat fitness sektöründe yeni uygulanan bir kavramdır. Bu konuda Dünyada ilk adımı fitness merkezleri için demokratik olarak meşrulaştırılmış bir standarda sahip olan ülke olan Almanya atmıştır.

Standardizasyonun oluşturulması için bir komitenin oluşturulması ile başlayan bu süreç zamanla Alman *akreditasyon* kurumu DAKKS'ın bağımsız kuruluşları yetkilendirmesi ile fitness merkezleri kendine özgü kuralları ile sertifikalandırılma süreci ile devam etmiştir. Sonuç olarak fitnessa özgü beş kalite

belgesi oluşturulmuş sonuncusu olan Elektromyostimülasyon antrenmanları 2019 yılında yayınlanmıştır.

1.6.1. DIN 33961 Normlarının Geliştirilmesinde İlgili Paydaşlar

DIN-33961 fitness merkezleri normlarının geliştirilmesinde aşağıdaki ilgili çevre ve paydaşlar aktif rol oynamıştır;

- ✓ Alman Standartlar Enstitüsü(Deutsche Institut für Normung)
- ✓ Ürün Testi Vakfı (Stiftung Warentest)
- ✓ Alman Fitness ve Sağlık Tesisleri İşverenleri Sendikası (DSSV)
- ✓ Milon Endüstri Limitet Şirketi (Milon Industries GmbH)
- ✓ Kieser Antrenman Anonim Şirketi (Kieser Training AG)
- ✓ Freiburg Daireleri (Freiburger Kreis e. V.)
- ✓ Alman Sauna Birliği (Deutscher Sauna-Bund e. V.)
- ✓ TÜV Güney Ürün Hizmet Anonim Şirketi (TÜV Süd Produkt Service GmbH)
- ✓ Uzmanlar Bürosu (Sachverständigenbüro – G. N.)
- ✓ İdari Mesleki Kooperatifi (Verwaltungs-Berufsgenossenschaft BV München)
- ✓ Alman Olimpiyat Federasyonu (Deutscher Olympischer Sportbund e. V.)
- ✓ Köln Spor Akademisi / Önleyici Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Yönetimi/BSA akademi (Deutsche Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement / BSA-Akademie)
- ✓ TÜV Rheiland Anonim şirketi (TÜV Rheinland GmbH)
- ✓ Bağımsız Merkezler/Alan Sağlık ve Fitness Anonim Şirketi (Einzelstudio / Elan Health & Fitness GmbH)
- ✓ Fitness ve Wellness İşletmeleri İçin Danışma İşletmeleri (INLINE Unternehmensberatung für Fitness- und Wellness Anlagen GmbH)
- ✓ Eylül 2008 yılında yapılan açılış toplantısında aşağıdaki paydaşlar da hazır bulunmuştur;
- ✓ Alman Fitness Antrenörler Birliği (Deutsche Fitnesslehrer Vereinigung e.V.)
- ✓ Alman Fitness ve Sağlık işletmeleri birliği (VDF, Verband Deutscher Fitness- und Gesundheitsunternehmen e.V) (DSSV Erişim 11.01.2019).

1.6.2. DIN 33961 Normlarının İçeriği

2008 yılında fitness merkezleri ile ilgili Alman Standardizasyon Enstitüsü'ne (DIN) resmi bir standartlaştırma talebi yapılmıştır. 2009 yılında "Fitness Stüdyoları" ile ilgili paydaşların da katıldığı ulusal bir çalışma komitesi oluşturulmuştur. Bu komite fitness merkezleri ile ilgili standartların belirlenmesi ile ilgili görevlendirilmiştir. Bu komite tüm paydaşların katılımıyla bir çok toplantı yapmış fitness merkezi müşteri hizmetleri, hijyen, antrenman programları, personel

nitelikleri, aydınlatma veya acil durum yönetimi gibi fitness merkezleri gerekliliklerini ele alan bugüne kadar beş standart(norm) yayınlamıştır.

Aynı zamanda fitness merkezleri için oluşturulan bu normlar mutabakat ve ilgili çevrenin işbirliği ile oluşturulduğu için teknik olarak tanınmış bir düzeye ve hizmet kalite belgelerinin verilmesinde temel kurallar olarak kabul edilmektedir. Bu normlar fitness işletmecilerinin sertifikalanıp sertifikalanamayacağı açısından kaynak olarak kabul edilmektedir. Bu normlar bir devlet kurumu tarafından yayınlandığı için bu normların uygulanması müşteri güvenini arttırmaktadır. İlk standart(norm) 2013 yılında yayınlanmış en son standart ise 2019 yılında yayınlanmıştır. DIN-33961 normları oluşturulma şekli ile Avrupa Standartlar Komitesi (European Committee for Standardization; CEN), normlarının oluşturulma şekli aynı yönteme dayanmaktadır. Farklı bir ifade ide DIN-33961 normları oluşum şekli Avrupa Standartlar Komitesi normlarının oluşum şekline öncülük etmiştir (DSSV Erişim 11.01.2019).

- ✓ DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikler (DIN 33961-1 2015).
- ✓ DIN: 33961-2: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Aletli Kardiyo Antrenman Gereklilikleri (DIN 33961-2 2014).
- ✓ DIN:33961-3: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Grup Antrenmanı Gereklilikleri (DIN 33961-3 2014).
- ✓ DIN:33961-4: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Aletli Kuvvet Antrenman Gereklilikleri (DIN 33961-4 2015).
- ✓ DIN:33961-5: Elektromyostimülasyon Antrenmanları (EMS antrenmanı) gereklilikleri (DIN 33961-5 2019).

Bu standartların içerikleri aşağıdaki gibi şekillenmektedir;

DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri-

Temel Gereklilikler:

1. Uygulama Alanları
2. Normatif Referanslar
3. Tanımlar
4. Temel Gereksinimler
 - 4.1. Hizmet (Servis)
 - 4.2. Müşteri Sözleşmesi
 - 4.3. Hijyen
 - 4.4. Zeminler
 - 4.5. Aydınlatma
 - 4.6. Acil Durum Yönetimi

- 4.7. İlgilenme Konsepti, Antrenman Programları/Akışı
5. Genel Personel Gereksinimleri
 - 5.1. Tıbbi İlaçların Kötüye Kullanılmasını Önleme
 - 5.2. Antrenman Alan Yöneticisi
6. Temel Gereksinimlerin Denetlenmesi
 - 6.1. Hizmetin Denetimi
 - 6.2. Müşteri Sözleşmesinin Denetimi
 - 6.3. Hijyen Denetimi
 - 6.4. Aydınlatma Denetimi
 - 6.5. Acil Durum Yönetiminin Denetimi
 - 6.6. İlgilenme Konsepti, Antrenman Programları ve Sürecinin Denetimi
7. Genel Personel Gerekliliklerinin Denetim Süreci
 - Ek - A: (Bilgilendirici) Sağlık riski değerlendirmesi için örnek anketler
 - Ek - B: (Bilgilendirici) Değerlendirme görüşmesi için örnek anketler
 - Ek - C: (Kurala dayalı) Özel antrenman haftalık saatlerinin hesaplanması
 - Ek - D: (Bilgilendirici) Alet destekli antrenman ve grup antrenmanları bağlamında tıbbi ilaç kullanımı ve yanlış kullanımının değerlendirilmesi
 - Ek - E: (Bilgilendirici) Doktor yada eczacı ile işbirliğini belgeleme
 - Ek - F: (Bilgilendirici) Müşteri sözleşmesi örneği
 - Ek - G: (Bilgilendirici) Acil durumlar için işaret levhası
 - Ek - H: (Bilgilendirici) Antrenman yönetimi için plan
 - Ek - I: (Bilgilendirici) Birincil ve ikincil önleme için açıklama
 - Ek - J: (Bilgilendirici) Yeterlilik seviyeleri için açıklamalar
 - Ek - K: (Bilgilendirici) Tıbbi durumlar için tutanak örneği (DIN 33961-1 2015).

**DIN: 33961-2: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri-
Cihaz Destekli Kalp ve Dolaşım Antrenman İçin Gereklilikler:**

1. Uygulama Alanları
2. Normatif Referanslar
3. Tanımlar
4. Cihaz destekli kalp ve dolaşım antrenmanları
 - 4.1. Cihaz destekli antrenmanlar için alanlar
 - 4.2. Sabit antrenman aletleri için zemin kapması özellikleri
 - 4.3. İlgilenme konsepti antrenman programları/süreci
 - 4.3.1. Genel
 - 4.3.2. İlk görüşme
 - 4.3.3. Antrenman hedefi ve planlaması
 - 4.3.4. Antrenman uygulama
 - 4.4. Sabit antrenman aletleri
 - 4.4.1. Genel

- 4.4.2. Kalp ve dolaşım antrenmanları için alet donanım gereklilikleri
- 4.5. Cihaz Tabanlı kalp ve dolaşım antrenmanları kişisel tablo
- 5. Cihaz tabanlı kalp ve dolaşım antrenman aletleri denetim süreci
- 5.1. Cihaz tabanlı kalp ve dolaşım antrenman alanlarının denetimi
- 5.2. Sabit kalp ve dolaşım ekipmanları için zemin kaplamasının denetimi
- 5.3. İlgilenme konseptinin, antrenman programlarının ve sürecinin denetimi
- 5.3.1. İlgilenme konsepti, antrenman programları ve akışı genel gerekliliklerinin denetimi
- 5.3.2. İlk görüşme konuşmasının denetimi
- 5.3.3. Egzersiz hedef belirlenmesi ve planlanmasının denetimi
- 5.3.4. Egzersiz uygulama denetimi
- 5.4. Sabit egzersiz ekipmanların denetimi
- 5.5. Cihaz tabanlı kalp ve dolaşım antrenmanları için personel kişisel tablosunu denetimi (DIN 33961-2, 2014)

DIN:33961-3: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Grup Antrenman Gereklilikleri:

- 1. Uygulama Alanları
- 2. Normatif Referanslar
- 3. Tanımlar
- 4. Grup antrenmanları
- 4.1. Grup antrenmanları için alanlar
- 4.2. Grup antrenmanları için döşeme(Zemin kaplama)
- 4.3. Aydınlatma
- 4.4. Antrenman yapanlar için işitme koruması
- 4.5. İlgilenme Konsepti, Antrenman programları/süreci
- 4.5.1. Genel
- 4.5.2. İlk görüşme
- 4.6. Grup antrenmanları için personel kişisel tablosu
- 5. Grup antrenmanların denetlenme süreci
- 5.1. Grup antrenmanları için alanların denetlenmesi
- 5.2. Grup antrenmanları için zemin özelliklerinin denetlenmesi
- 5.3. Aydınlatmanın denetlenmesi
- 5.4. Antrenman yapanlar için işitme korumasının denetlenmesi
- 5.5. İlgilenme konseptinin antrenman program ve sürecinin denetlenmesi
- 5.5.1. İlgilenme konsepti antrenman programları ve sürecinde genel gerekliliklerin denetlenmesi
- 5.5.2. Giriş konuşmasının denetlenmesi
- 5.6. Grup antrenmanları için personel listesinin denetlenmesi
- Ek – A: (Bilgilendirici) Etki tekliflerinin açıklanması
- Ek – B: (Bilgilendirici) Borg Skala (DIN 33961-3 2014)

DIN:33961-4: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Cihaz Destekli Kuvvet Antrenman Gereklilikleri

1. Uygulama alanları
2. Normatif referanslar
3. Tanımlar
4. Cihaz destekli kuvvet antrenmanlarında Temel gereklilikleri
5. Cihaz destekli Kuvvet antrenmanları
 - 5.1. Cihaz destekli antrenmanlar için alanlar
 - 5.2. Sabit antrenman cihazları için zemin kaplamının(zemin) özellikleri
 - 5.3. Sabit antrenman cihazları
 - 5.4. Cihaz destekli kuvvet antrenmanları için personel gereklilikleri
6. Cihaz destekli kuvvet antrenmanlarında hizmet denetleme süreci
7. Cihaz destekli kuvvet antrenmanları için denetleme süreci gereklilikleri
 - 7.1. Cihaz destekli antrenmanlar için alanların denetimi
 - 7.2. Sabit antrenman cihazları için zeminin denetimi
 - 7.3. Kuvvet antrenmanları için cihaz donanımının denetimi
 - 7.4. Cihaz destekli kuvvet antrenmanları için personel gerekliliklerinin denetimi (DIN 33961-4 2015).

DIN- 33961-5: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri: Elektromyostimülasyon Antrenmanları

1. Uygulama Alanları
2. Normatif Referanslar
3. Tanımlar
4. Temel Gereklilikler
5. Donanım
 - 5.1. EMS Antrenman Aletleri Gereklilikleri
 - 5.1.1. Üretici Sertifikası
 - 5.1.2. Alet Donanım
 - 5.1.3. Kullanma Talimatı
 - 5.1.4. Bakım
 - 5.2. EMS Antrenman Aletlerini Kullanma Gereklilikleri
 - 5.2.1. Genel
 - 5.2.2. Antrenman Olanlar Tarafından Aletlerin Kullanılabilirliği İçin Şartlar
 - 5.2.3. Antrenör Tarafından Aletlerin Kullanılabilirliği İçin Şartlar
 - 5.3. EMS Antrenmanları İçin Donanım
 - 5.3.1. Giyim
 - 5.3.2. Elektrotlar
6. İlgilenme Konsepti Antrenman Programı /Akışı
 - 6.1. EMS Antrenmanları İçin Personel Gereklilikleri
 - 6.2. İl Görüşme /Müşteri Geçmişi

6.3. Antrenman Hakkında Genel Bilgi

6.4. Antrenman Uygulaması

Ek – A: (Bilgilendirici) EMS Antrenman Antrenör Yeterlilikleri

A – 1: Temel Gereklilikler

A – 2: Gereklilik İçeriği (DIN- 33961-5 2019).

1.7. Fitness Merkezlerinde Akreditasyon ve Sertifikalandırma Süreci

1.7.1. Akreditasyon

Akreditasyon (uygunluk) değerlendirme kuruluşlarınca gerçekleştirilen çalışmaların ve dolayısıyla bu çalışmalar sonucunda düzenledikleri uygunluk teyit belgelerinin (deney ve muayene raporları, kalibrasyon sertifikaları, yönetim sistemi belgeleri, ürün belgeleri, personel belgeleri vb.) güvenilirliğini ve geçerliliğini desteklemek amacıyla oluşturulmuş bir kalite altyapısıdır (www.turkak.org.tr Erişim 14.01.2019). Bir kurumun yeterliliğini onaylama o işletmenin ya da programın belirli bir kalite seviyesine sahip olduğunun ve bu kalite seviyesini etkin olarak işlediğinin kanıtıdır.

1.7.2. Zorunlu Olmadığı Halde Bir Fitness Merkezi Neden Sertifikalandırılmalıdır

Fitness merkezlerini sertifikalandırma stüdyo sahipleri için isteğe bağlıdır, buna rağmen bir fitness merkezinin uygunluğunun teyit edilmesi fitness merkezlerine birçok avantaj sağlar. Tarafsız ve bağımsız bir sertifikalandırma stüdyo sahiplerine sundukları fitness hizmetlerinin kalitesini gösterir ve bu kaliteyi görünür kılar. Sadece fitness merkezinin müşterileri değil fitness merkezinin işbirliği ortaklarına da bu görünürlüğü gösterir. Genelde diğer işletmelerde özelde fitness işletmelerinde sertifikalandırılmış kalite güven yaratır (www.dssv.de Erişim: 08.07.2019). Sertifikalanan bir fitness merkezi rekabet avantajı kazanır ve bu kalite güvencesini karlı bir şekilde pazarlama ve satış argümanı olarak kullanabilir.

Fitness merkezleri için yeterlilik kriterlerinin belirlenmesinde DIN- 33961 fitness merkezleri standartları gerekliliklerini kullanılmıştır. Almanya ulusal akreditasyon kuruluşu (DAkkS) bağımsız kuruluşlara fitness merkezlerini akredite etme yetkisi vermiştir (www.bsa-zert.de Erişim: 14.01.2019)

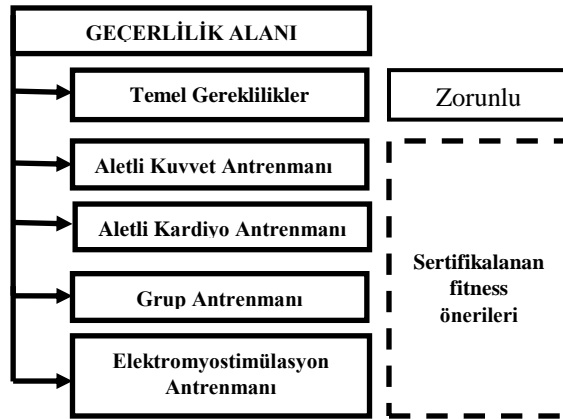
Yetki verdiği ulusal kuruluşlar (Bsa-zert,) fitness merkezlerinin akredite edilmesi için rehber dokümanlar oluşturmuşlardır. Bu rehber dokümanların temeli fitness merkezleri için oluşturulan (DIN-33961) standartlara dayanmaktadır. Fitness merkezlerini sertifikalandırma süreçleri 2017 itibarıyla başlamıştır.

BSA-Zert şu anda Almanya ulusal akreditasyon kuruluşu (DAkKS) tarafından onaylanmış iki sertifikasyon programı sunmaktadır: Bunlardan biri de fitness salonları için DIN standardı 33961'e uygunluk için "ZertFit" hizmet sertifikasıdır. DIN standardı 33961'e göre belgelendirme faaliyeti ile olan kalitesini, tarafsızlığını ve bağımsızlığını onaylar. Zorunlu olmadığı halde herhangi bir fitness merkezi kalitesini belgesi ile görünür kılar ve pazarlama unsuru olarak kullanabilir.

1.7.3. DIN- 33961 Fitness Merkezi Standartları Gereklilikleri

DIN-33961 Fitness Merkezi Standartları farklı beş bölümden oluşan standartlar bütünüdür. DIN 3396-1 minimum gereklilikleri içeren bir bölümdür.

Örneğin sadece EMS antrenmanları hizmeti veren bir fitness merkezi bu gerekliliklerin yanında, 33961-1'deki gereklilikleri de her durumda yerine getirmek zorundadır. Fitness merkezi temel gereklilikleri mutlaka yerine getirilmesi gereken gerekliliklerdir.



Şekil 1.2. Sertifikalanan fitness önerileri.

Şekil 1.2'de görüldüğü gibi fitness merkezlerinde akreditasyon süreci aletli kuvvet antrenmanları, aletli kardiyο antrenmanları, grup antrenmanları ve Elektromyostimülasyon antrenmanları faaliyetlerini kapsamaktadır. Sertifikalanan bu fitness önerilerinin gereklilikleri karşılayıp karşılamadıkları bağımsız kuruluşlar

tarafından değerlendirmeye tabi tutulur. Her biri için yapılan sertifikalandırma sürecinde temel gereklilikler mutlak gerine getirilmek zorundadır. Fitness merkezlerinde bu akreditasyon süreçleri doğru fitness hizmetinin sunulabilmesi için önemli bir araç olduğu düşünölmektedir.

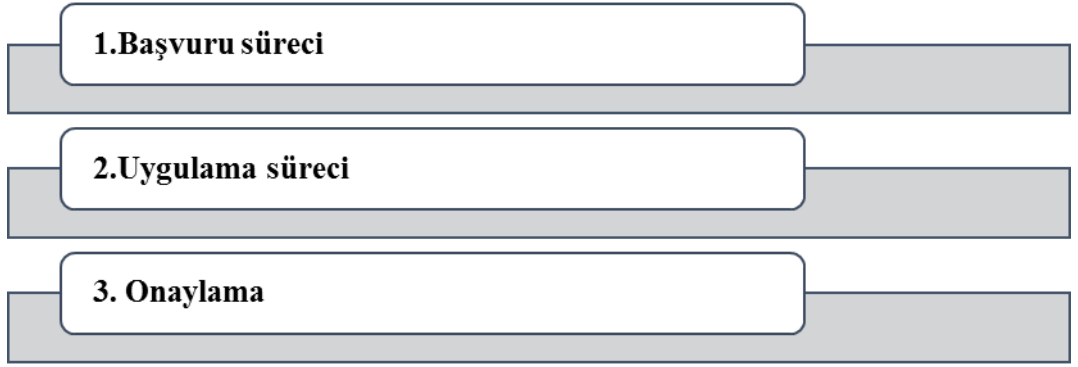
DIN-33961 fitness merkezleri normları revize edilmeden önce aletli kuvvet antrenmanları ve temel gereklilikler 1. bölüm olarak sunulmuştur. DIN - 33961 standartları revize edildikten sonra DIN-33961'deki belgelendirilebilecek bölüm dörde çıkmıştır. Bu bölümler aletli kuvvet, aletli kardiyo, grup, EMS antrenmanları olarak verilebilir. Bu bölümlerin her biri 1. bölümdeki temel gereklilikleri yerine getirdikten sonra sertifikalandırılacak ilgili bölümün gerekliliklerini yenine getirerek sertifikalandırılır (BSA-Zert, 2019). DIN 33961 normlarına ek hizmetlerden olan sauna, çocuk ilgilenimi, solaryum gibi ek hizmetler dahil edilmemiştir.

1.7.4. Fitness Merkezlerinde Sertifikalandırma Süreci

Fitness merkezlerinin DIN 33961 çerçevesine bağlı olarak belirlenmiş gereklilikleri yerine getirilip getirilmediğini değerlendirilmesi 'Uygunluk Değerlendirilmesi' *Alman akreditasyon kurumunun* (DAkkS) yetki verdiği bazı bağımsız kuruluşlar tarafından (bsa-zert, Tüv gibi) yapılmaktadır. Bu bağımsız kuruluşlar fitness merkezleri için oluşturulan içeriğin yerine getirip getirmediği durumlara göre belgelendirme yapmaktadır (BSA-Zert, 2019) Bir fitness Merkezinin önceden belirlenmiş (DIN 33961 standartları) uygunluğunun değerlendirilmesi süreci aşağıdaki süreçlerin takip edilmesi aracılığı ile olmaktadır. Bir fitness Merkezinin sertifikalandırılması ömür boyu sertifikalandırıldığı anlamına gelmemektedir. Geçerlilik süresi üç yıl olarak belirlenmiştir.

1.7.5. Fitness Merkezleri Belgelendirilmesi İçin Yapılan Başvuru İşlemi Akış Şeması

Fitness merkezlerinin DIN 33961 çerçevesine bağlı olarak belirlenmiş gereklilikleri yerine getirilip getirilmediğini değerlendirilmesi 'Uygunluk Değerlendirilmesi' aşağıdaki aşamalardan oluşmaktadır.



Şekil 1.3. Fitness merkezleri belgelendirilmesi için yapılan başvuru işlemi akış şeması.

Şekil 1.3’de görüldüğü gibi fitness merkezleri belgelendirilmesi için yapılan başvuru akışı üç başlıktan oluşmaktadır. Bu başlıklar “Başvuru Süreci” “Uygulama Süreci” “Onaylama” süreci olarak adlandırılmıştır. Süreç adımları şu şekilde ilerlemektedir.

1. Başvuru Süreci

- ✓ Sertifikalandırma süreci için teklif isteme

Bu süreç sertifikalandırmayı yapacak bağımsız kuruma sertifikalanacak olan fitness merkezine ait bilgilerinin verildiği aşamadır.

Sertifika teklifimize gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz. Size bireysel bir teklif yapacağız. Bunun için şirketiniz ve hizmet yelpazeniz hakkında aşağıdaki listelenen bilgilere ihtiyacımız var. Listelenen bilgileri lütfen sertifikalanacak spor salonu için doldurunuz.		
Firma adı:	...	
Sahibi/Genel Müdür:	...	
Firma Adresi:	...	
Fitness merkezinin amaçlanan sertifikasyonun da görevli kişi bilgileri: (Kadın ya da erkek Adı ve Soyadı /Görevi /Telefon/ E-mail)	...	
Fitness merkezinizde hangi hizmetleri sunuyorsunuz? Lütfen işaretleyiniz	Alet destekli kuvvet hizmeti	
	Alet destekli kardiyo hizmeti	
	Grup antrenmanları	
	EMS antrenmanları	
Hangi dört alanın sertifikalandırılmasını istersiniz? Lütfen işaretleyiniz	Alet destekli kuvvet hizmeti	
	Alet destekli kardiyo hizmeti	
	Grup antrenmanları	
	EMS antrenmanları	

Şekil 1.4. Örnek başvuru formu.

Örnek başvuru formu Şekil 1. 4’de görüldüğü gibidir. İnternet üzerinde veya bir dilekçe ile fitness merkezine ait bilgiler ve doldurulduktan sonra aşağıdaki işlemlerle başvuru süreci devam etmektedir.

- ✓ Temel Belgelendirme uygunluğunun başvuru kuruluş tarafından belirlenmesi
- ✓ Bağlayıcı olmayan bir teklifin başvuru kuruluş tarafından oluşturulması
- ✓ Sertifikasyon sözleşmesi ile sertifikasyon sürecinin kabulü

İmzalanmış sertifika başvurusunun ve sözleşmenin iletilmesiyle birlikte, iki değerlendirme aşamasından oluşan asıl sertifikasyon prosedürü başlar.

2. Uygulama

- ✓ Sertifikalandırma ile ilgili belgelerin toplanması
- ✓ Dokümanların denetlenmesi

İlk değerlendirme seviyesi doküman doğrulama ile ilişkilidir. Gönderilecek belgeler arasında Müşteri sözleşmeleri, fiyat listeleri, müşterilerin sağlıksal durumları ile ilgili bilgileri, eğitim planları, bakım ve temizlik planları bunlar arasındadır. BSA-Zert, sertifikalanacak öneri ile ilgili mevcut belgeleri ve verileri kontrol eder.

- ✓ İlgili fitness merkezine sertifikalanacak bağımsız kuruluş tarafından ziyaret

Daha sonra ikinci değerlendirmek aşamasına geçilir. Bağımsız kuruluş tarafından görevlendirilen değerlendiriciler fitness merkezi ile ilgili kriterler değerlendirir. Burada kaliteye ilişkin bazı kriterler değerlendirilir. Örneğin: Antrenörlerin mevcudiyeti, tıbbi acil durum ve yangın acil durum için görevlileri, acil durum ekipmanlarının varlığı (defibrilatör, ilk yardım çantası vb.) Olası bir acil durumda kaçış yollarının bulunup bulunmaması, aydınlatma kriterleri ile ilgili uygunluklar, kurs alanlarındaki ses sistemi, alt sayısı gibi kriterler değerlendirilir (DSSV 2019).

3. Onaylama

- ✓ Kalitenin ilgili bağımsız kuruluş tarafından onaylanması

- ✓ Pazarlama amaçlı dijital kullanım için Sertifikalanan fitness merkezine ücretsiz olarak iletimin sağlanması
- ✓ Sertifikalanan fitness merkezine kalite belge tabelasını gönderme

Sertifikalandırma geçerlilik süresi üç yıldır. Bu üç yıl içerisinde fitness merkezi iki kez denetlenir. Üç yılsonunda yeniden sertifikalandırma talebi üzerine sertifikalandırılır (BSA-Zert 2019).

Görüldüğü gibi Bsa-Zert, Tuv gibi kuruluşlar bir fitness merkezini belgelendirme süreci “Sertifikalandırma Süreci için teklif isteme” ile başlamaktadır. “Sertifikalanan fitness merkezine kalite belge tabelasını gönderme” ile süreç tamamlanmış olmaktadır.

1.8. Fitness İşletmeleri Hizmet Kalitesi Kuramsal ve Kavramsal Çerçeve

Hizmet kalitesi, ilgili alan yazın incelendiğinde birçok araştırmacı tarafından hem kavram hem de uygulama olarak üzerinde durulmuştur bir kavramdır. Hizmet kalitesi araştırmaları 1980li yılların başında Grönross’un yayınladığı ilk makale ile başladığı söylenebilir. Bu araştırmasında Grönroos (1984) beklenen ve algılanan hizmet kavramlarını ortaya koymuş, bu kavramları teknik kalite, işlevsel kalite ve imaj boyutları çerçevesinde karşılaştırarak hizmet kalitesi değerlendirmesi yapmıştır. Grönroos (1998) yılında vaatlerin verilmesi, vaatlerin yerine getirilmesi de ekleyerek yeni modelini oluşturmuştur.

Grönross’un modelindeki “teknik kalite” müşterinin hizmetten ne aldığı ile ilişkilidir. Fonksiyonel kalite ise hizmetin nasıl sunulduğu farklı bir ifade ile süreçlerin, etkileişimin müşteri tarafından nasıl algılandığı ile ilişkilidir Grönroos (1984). Bu modelde bahsedilen “teknik kalite” ve fonksiyonel kalite” spor hizmetleri ile ilişkilendirildiğinde işletmelerin sadece çıktıya odaklanmasını değil aynı zamanda etkileişim süreçlerinin geliştirilmesi gerekliliğini orta koyması açısından önem arz etmektedir (Leisen ve Vance 2001).

Grönroos’un algılanan hizmet kalitesi modelinden sonra hizmet pazarlaması alanında kalite boyutunun incelenmesinde en çok tercih edilen modellerden olan ve hizmet kalitesi ölçümünde beklentilerle algıların karşılaştırılmasına dayanan boşluk modeli ortaya konulmuştur (Parasuraman ve ark 1985). Boşluk modeli 1988 yılında

algı ve beklentileri arasındaki boşluğu ölçen SERVQUAL ölçeğine temel oluşturmuştur (Parasuraman ve ark 1988).

SERVQUAL çeşitli hizmet endüstrilerinde hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan popüler bir ölçek olduğu gibi spor yönetiminde de yaygın kullanılmış bir ölçüm aracı olduğu düşünülmektedir. SERVQUAL ölçeği (Parasuraman ve ark 1988) ortaya konduktan sonra spor sektöründe de SERVQUAL ile ilişkili ölçekler oluşturulmaya başlanmıştır. Örneğin MacKay ve Crompton (1990), rekreasyon hizmeti kalitesini ölçmek için 25 maddelik bir ölçek geliştirmiştir. Bu ölçeğin öğelerinin çoğu SERVQUAL ile aynı doğrultudadır.

Wright, Duray ve Goodale (1992) rekreasyon merkezi hizmet kalitesini değerlendirmek için 30 maddelik bir ölçek geliştirmiştir. Bu ölçeği geliştirirken SERVQUAL maddelerinden ve MacKay ve Crompton (1990) tarafından oluşturulan madde havuzundan faydalanılmıştır.

Howat ve ark. (1996), 15 maddelik Çevre ve Rekreasyon Merkezleri Yönetimi -Müşteri Hizmet Kalitesi ölçeğini (CERM-CSQ) geliştirmiştir. Bu ölçeklerin temeli SERVQUAL ölçeği önermesine dayanmaktadır. SERVQUAL önermesi dikkate alınarak “Katılımcıya yönelik spor hizmetleri” ile ilgili çalışmalar üzerine şekillendirilmiş model veya ölçüm araçları daha fazla olduğu söylenebilir (Dürr 2008).

Genel olarak değerlendirildiğinde hizmet kalitesi ölçeklerinin, müşterilerin bir hizmetle ilgili beklentileri ile hizmetin gerçekleştirilme şeklini algılamaları arasında yaptıkları karşılaştırmanın sonucu olduğu düşüncesi etrafında dönmektedir (Caruana ve ark 2000, Lehtinen ve Lehtinen 1991, Parasuraman ve ark 1985, Grönroos 1984).

Hizmet kalitesi algıları müşteri memnuniyeti ve müşteriye elde tutma ile ilişkili olduğundan hizmet kalitesi, pazarlama literatüründe önemli bir konudur. Hizmet kalitesi spor yönetimi alan yazınında da üzerinde durulmuş seyre dayalı ve katılıma dayalı hizmet kalitesi modellerinde kavram hem de uygulama olarak ele alınmıştır (Yıldız 2009). Araştırma amacı ile ilişkili olarak katılımcıya yönelik spor hizmetleri için (fitness hizmetleri gibi) ortaya konan araştırma modelleri incelenecektir.

Yeni bir ölçüm aracı ortaya konmadan önce daha önce ortaya konuşmuş ölçüm araçlarının analiz edilmesi amaca bağlı bir ölçüm aracının geliştirilmesine olanak sağlayacağı düşünülmektedir. Uzun yıllardan beri fitness merkezleri hizmet kalitesini kavramlaştırma ve ölçme çabaları sürmektedir.

Fitness hizmet kalitesinin hangi boyutlardan meydana geldiğine ilk değinen araştırmacının Chelladurai ve ark (1987) olduğu söylenebilir. Bu araştırmacılar Fitness Hizmetleri Öz Nitelikleri Ölçeği (The Scale of Attributes of Fitness /SAFS)ni geliştirmişlerdir. 71 maddelik soru havuzu ile yola çıkmış pilot çalışma aşaması 176 kişiye, asıl çalışma 436 kişiye uygulanmış yapılan geçerlilik güvenilirlik çalışmasında 30 madde 5 alt boyut olarak bir ölçüm aracı haline gelmiştir. Alt boyutları profesyonel hizmet, müşteri hizmetleri, yan hizmetler, tesisler ve ekipman, ikincil hizmetler (yiyecek temini gibi) olarak adlandırılmıştır.

Papadimitriou ve Karteroliotis (2000) Özel Spor-Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Beklentisi (Quality Excellence of Sports Centers - QUESC) ölçeğini geliştirmiştir. Ölçek dört alt boyuttan meydana gelmiştir. Alt boyutlar eğitmen kalitesi, tesis olanaklarının çekiciliği ve kullanımı, program kullanılabilirliği ve sunumu, diğer hizmetler olarak adlandırılmıştır. Ölçekte açıklanan toplam varyans %57,2 dir. Ölçek 24 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçek Kim ve Kim (1995) tarafından geliştirilen Spor Merkezlerinin Kalite Mükemmelliği Ölçeği (Quality Excellence of Sports Centers QUESC) 33 Madde 11 boyutlu yapısının yeniden değerlendirilmesi olarak ifade edilmiştir.

Chang ve Chelladurai (2003) Fitnes Hizmetleri Kalitesi Ölçeği (SQFS) 9 boyut 35 maddedir. Bu boyutlar Girdi: Hizmet iklimi, Hizmet kalitesine yönetim taahhüdü, programlama Süreç: Çalışanların etkileşimi, fiziksel çevre, diğer müşterilerle etkileşim, hizmetteki kusuru telafi etme ve Çıktı: Algılanan hizmet kalitesi olarak adlandırılmıştır. Ölçek yedili likert olarak geliştirilmiştir. Araştırmanın ilk aşamasında açıklayıcı ikinci aşamasında doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Araştırma 178 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Lam, Zhang, ve Jensen, (2005) tarafından geliştirilen Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (Service Quality Assessment Scale- SQAS) alt boyutları Personel, program, soyunma odası, fiziksel imkanlar, diğer olanaklar, çocuk bakımı

olarak adlandırılmıştır. Bu ölçeğinde geçerliliği ve güvenilirliği AFA ve DFA ile sınanmıştır. Ölçek 40 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkiye'ye uyarlaması Gürbüz ve ark (2005) tarafından yapılmıştır. Ve ölçek fitness merkezi hizmet kalitesi ölçümlerinde araştırmalarında sıklıkla kullanılan bir ölçek olarak tespit edilmiştir (Sevilmiş ve ark 2019).

Uçan (2007) tarafından Spor Fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ) altı alt boyutludur. Bu boyutlar Etkileşim Kalitesi, Çıktı Kalitesi, Fiziksel Çevre Kalitesi, Egzersiz Alet-Ekipmanları, Program Kalitesi, Ortam Koşulları Kalitesi olarak adlandırılmıştır. Araştırmanın örneklem grubu 403 fitness katılımcısıdır. Ölçekte açıklanan toplam varyans %69, 33 olarak tespit edilmiştir. Ölçek 31 maddeden oluşmaktadır.

Dhurup ve ark (2006) tarafından geliştirilen Ticari sağlık ve fitness merkezlerinde müşteri hizmetleri kalitesi ölçeği (Customer Service Quality at Commercial Health and Fitness Centers) 9 boyutludur. Ölçek alt boyutlar personel, program ve sağlık, müsaitlik ve bilgi, hizmet sunumu, işlevsellik ve yerleşim, ortam ve ulaşılabilirlik, çekici hizmetler, güvenlik ve destek ve üyelik olarak adlandırılmıştır.

Yukarıda ana hatları ile Fitness Hizmetlerinde Katılımcıya yönelik spor hizmetleri modellerine ilişkin özellikler özetlenmiştir. Sporda hizmetlerinde hizmet kalitesi modelleri ve geliştirilen ölçeklere ilişkin temel boyutlar veya alt boyutlar farklılıklar gösterse de fitness hizmet kalitesi boyut ve alt boyutları program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi, fiziksel çevre kalitesi ile ilişkili olduğu söylenebilir. Fitness merkezlerinde hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilme başlamadan önce fitness hizmet kalitesi ile ilgili geliştirilen ölçme araçları boyut alt boyut ve maddeler incelenmiştir.

İncelenen literatür ölçek maddeleri DIN- 33961 içeriği ile ilişkili ise madde soru havuzuna eklenmiştir. Aynı zamanda DIN- 33961 taslakları bu havuzunun oluşturulmasında dikkate alınmıştır. Tüm bu değerlendirmeler sonucunda 79 maddelik bir soru havuzu oluşturulmuştur.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Nitel ve Nicel Yöntemler

Bu araştırma karma yöntem deseni ile kurgulanmıştır. Araştırmada hem nitel hem de nicel araştırma yöntem ve teknikleri kullanılmıştır. Karma yöntem araştırmaları problemi kapsamlı ve çok boyutlu incelemek amacıyla nitel ve nicel yöntemleri birlikte kullanarak gerçekleştirilen araştırmalar olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek 2013). Ayrıca karma yöntem deseni nitel ve nitel yöntemlerle veri toplama, analiz etme ve bütünleştirme imkânı veren araştırmalar olarak tanımlanmaktadır (Cresswell ve Plano Clark 2007).

Literatürde araştırmacılar çeşitli karma yöntem tanımları yapmışlardır (Greene ve ark 1989, Tashakkori ve Teddlie 1998, Johnson ve ark 2007, Greene 2007, Creswell ve Plano Clark 2007). Johnson ve ark (2007) tüm bu bakış açılarının birleştirerek ortak bir tanım ortaya koymuştur. Bu tanıma göre karma yöntem araştırması; anlama ve doğrulamanın genişliği ve derinliği amacıyla nitel ve nicel araştırma yaklaşımlarının bileşenlerini birleştirdikleri bir araştırma türü olarak tanınmıştır. Creswell ve Plano Clark (2007) karma yöntem araştırmalarını en az bir nicel ve bir niteli içeren araştırmalar olarak görmüştür. Araştırma yönteminin karma desenin seçilmesinin nedeni araştırılacak olan konunun çok boyutlu olmasına dayanmaktadır.

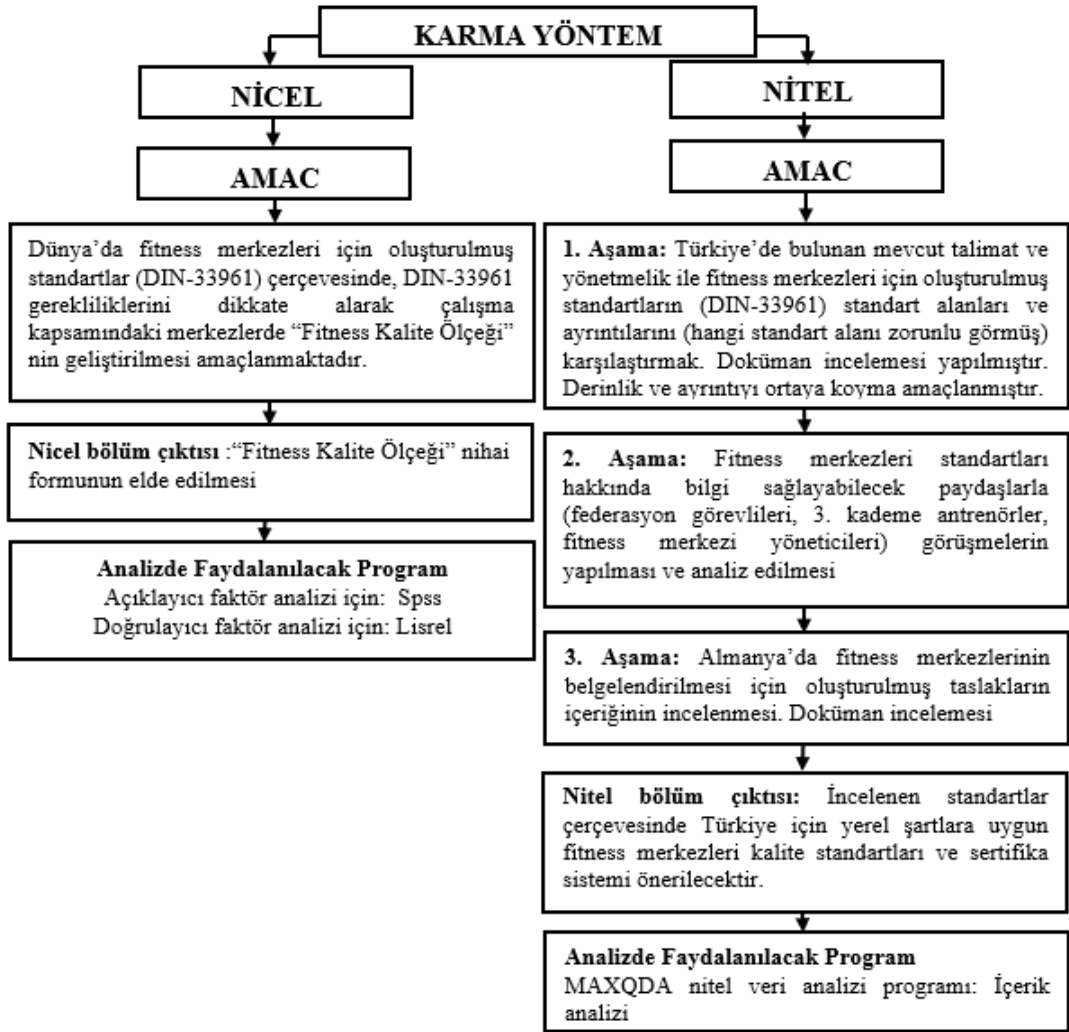
Karma yöntem deseni içerisinde hangi yöntemin tercih edileceğine ilişkin karar ise nitel ve nicelin zamanlama ve birleştirme özelliklerine göre seçilmiştir. Araştırma amacına uygun karma yöntem deseni “Keşfedici sıralı desen” olarak kararlaştırılmıştır (Cresswell ve Plano Clark 2007).



Şekil 2.1. Keşfedici sıralı desen.

Şekil 2.1’de keşfedici sıralı desen ile ilgili veri toplama zamanlaması gösterilmiştir. Keşfedici sıralı desen nitel verilen toplanması ve analizi daha sonra nicel verilerin toplanması ve analizi zamanlaması ile sürdürülür.

Karma yöntem araştırmaları nicel araştırmanın zayıf olduğu “derinlik ve ayrıntı” ve nitel araştırmanın zayıf olduğu “genelleme ve tahmin” amaçlarına ulaşmada araştırmacıya alternatif bir yaklaşım sunar (Yıldırım ve Şimşek 2013). Şekil 2.2.’de araştırma amacına uygun karma yöntem deseni “Keşfedici sıralı desen” aşamalarında neler gerçekleştirildiğinin ayrıntıları verilmiştir. Şekil 2.2.’de görüldüğü gibi araştırılmış olan konu çok boyutludur. “Derinlik ve ayrıntı” araştırmanın nicel bölümünde “Genelleme ve tahmin” araştırmanın nitel bölümünde gerçekleştirilmeye çalışılmıştır.



Şekil 2.2. Karma yöntem deseni nicel ve nitel tasarım aşamaları.

Şekil 2.2’de nicel ve nitel tasarım aşamaları tanımlanmıştır. Bu araştırmanın nitel bölümü iki farklı veri toplama ve iki farklı analiz sürecini içermektedir. Nitel bölümün ilk veri toplama ve analiz bölümünde doküman incelemesi yoluyla karşılaştırmalar yapılmıştır. Bu karşılaştırmaların içeriği Türkiye’de bulunan mevcut talimat ve yönetmelikler ile fitness merkezleri için oluşturulmuş standartların (DIN-33961) standart alanları ve ayrıntılarını (hangi standart alanı zorunlu görmüş) karşılaştırılmıştır.

Nitel bölümün ikinci aşamasında ise Fitness merkezleri standartlarının ne olması gerekliliği hakkında bilgi sağlayabilecek paydaşlarla (federasyon görevlileri, antrenörler, fitness merkezi yöneticileri) görüşmeler yapılmış ve bu görüşmeler içerik analizine tabi tutulmuştur. Araştırmanın nicel bölümünde ise Dünyada fitness merkezleri için oluşturulmuş standartlar (DIN-33961) gereklilikleri çerçevesinde, “Fitness Merkezleri Kalite Ölçeği” geliştirilmiştir.

Nitel Yöntem Aşamaları

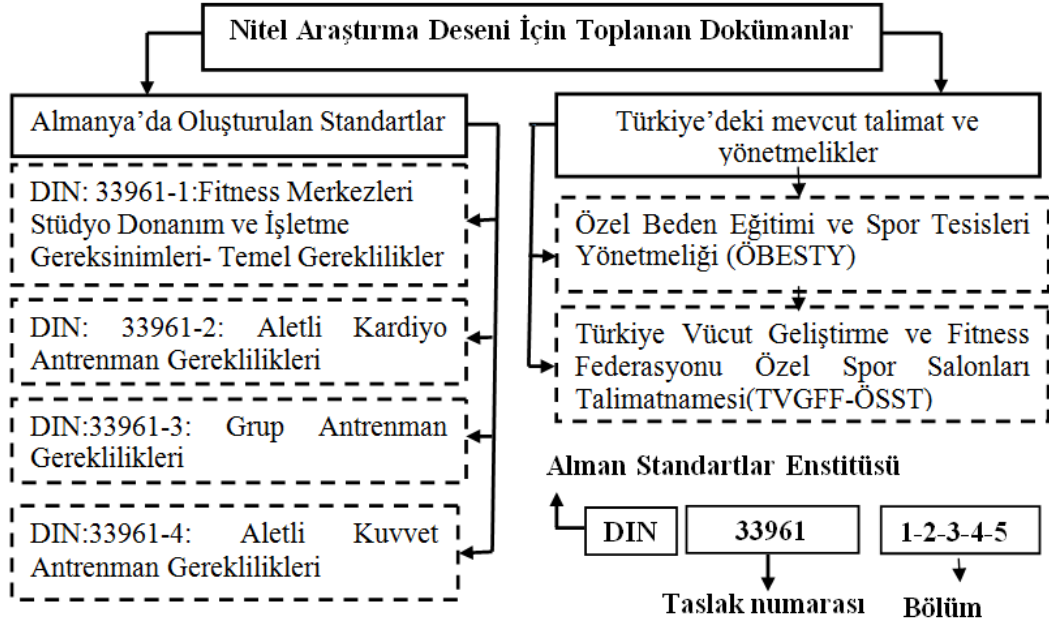
Yöntem bir araştırmada izlenen yolu ortaya koymaktadır. Araştırma tekniğinin seçilmesine ve yapılandırılmasına yönelik bir yaklaşımdır (Sığrı 2018). Araştırmada kullanılan karma yöntemin nitel aşaması uygulama yolları, izlenen usul aşağıda sunulmuştur.

2.1.1. Nitel Yöntemin Birinci Bölümü

Nitel araştırmalar birçok yaklaşımı (içerik analizi, doküman analizi gibi) içeren (Denzin ve Lincoln 2011) araştırmalardır. Bu yaklaşımlar bireyle konuşma fırsatı (fenomolojik) verebileceği gibi (Creswell 2015) yazılı materyallerin (Yıldırım ve Şimşek 2013) analiz edilmesini de olanak sağlar.

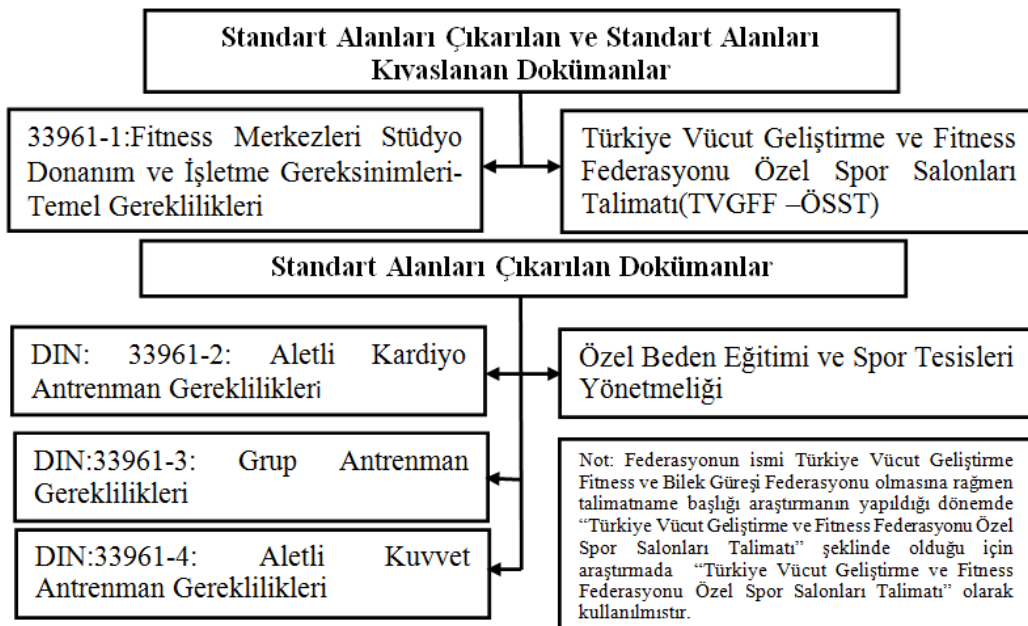
Doküman –Belge incelemesi (belgesel tarama), araştırılması hedeflenen olgu ve olaylar hakkındaki yazılı materyallerin analizlerini yapmaya yarayan bir nitel araştırma veri toplama tekniğidir (Yıldırım ve Şimşek 2013). Nitel bölümün birinci aşamasında doküman incelemesi tekniği kullanılmıştır. Bu araştırmada doküman incelemesi tek başına bir veri toplama yöntemi olarak kullanılmamıştır. Nitel bölümün ikinci aşamasında mülakat ile çeşitlendirilmiştir. Araştırılması hedeflenen olgular hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizi amacıyla (Sığrı 2018)

aşağıda ayrıntıları verilen dokümanların standart alanları çıkartılmış ve ayrıntıları (içerikleri) karşılaştırılmıştır.



Şekil 2.3. İçerik analizi için toplanan dokümanlar.

Şekil 2.3'te içerik analizi için toplanan dokümanlar gösterilmiştir. Toplanan dokümanlar Almanya'da oluşturulan (DIN: 33961-1-2-3-4) standartlar ve Türkiye'deki mevcut talimat ve yönetmeliklerdir. Doküman incelemesinin birçok nedeni vardır (Sığırı 2018). Bu çalışmada doküman incelemesinin tercih edilmesinin nedeni "Türkiye için yerel şartlara uygun alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları ve sertifika sistemi" oluşturulmasına katkı sağlamasıdır. Farklı bir ifade ile konuya doğrudan yoğunlaşmaya elverişli olmasıdır.



Şekil 2.4 Standart alanları çıkartılan ve standart alanları kıyaslanan dokümanlar.

Şekil 2.4.'te görüldüğü gibi araştırmanın ilk bölümünde doküman incelemesinde Türkiye'de bulunan mevcut talimat ve yönetmelikler ile Almanya'da fitness merkezleri için oluşturulan normların standart alanları belirlendi. Sadece "Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikler" ile "Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı" standart alanları kıyaslanmıştır.

Tüm standart alanların çıkarılmasında belgesel gereklilikler dikkate alınmamıştır. Çünkü her ülkenin bir işletme açılırken belgesel gereklilikleri birbirinden farklıdır. Doküman incelemesi aşamasında şu aşamalar takip edilmiştir.

Fitness merkezleri için oluşturulan standart taslaklar ilgili yayın evinden temin edilmiştir.

- ✓ Fitness merkezleri için oluşturulan standart taslaklarının çevirileri uzmanlar tarafından yapılmıştır.
- ✓ Türkiye'deki talimat ve yönetmelikler toplanmıştır.
- ✓ Türkiye'deki talimat ve yönetmelikler ile Fitness merkezleri için oluşturulan standart taslaklarının (DIN-33961) karşılaştırma yöntemine karar verilmiştir.
- ✓ MAXQDA nitel veri analiz programı satın alınmıştır.
- ✓ Türkiye'de bulunan mevcut talimat ve yönetmelikler ile fitness merkezleri için oluşturulmuş ilk standartların (DIN-33961) hangi standart alanı zorunlu gördüğü ile ilgili temalar MAXMAPS haritası ile sunulmuştur.
- ✓ Araştırmada gerçekleştirilen doküman analizleriyle fitness merkezleri için zorunlu görülmüş gereklilikler her bir belge için tematik gruplamalarla sunulmuştur.

Araştırmanın bu bölümü için amaç incelenen standart alanlar çerçevesinde Türkiye için yerel şartlara uygun alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları ve sertifika sistemi için mevcut verileri özetleme, standardize etmedir. Bu aşamada kodlama yöntemi ile oluşturulacak kategoriler Türkiye için yerel şartlara uygun alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları ve sertifika sistemi için göz önünde bulundurulacak başlıklar şeklinde özetlenmiştir.

Standart Alanların İçeriklerinin Karşılaştırılması

DIN- 33961 normları ile Türkiye'deki mevcut talimat ve yönetmeliklerin standart alanlarının çıkartılması mevcut verilerin hangi standart alanı ön gördüğünün ortaya çıkarılması açısından yeterli olsa da bu belgesel veri topluluğunu özetleme ve standardize alanların ne içerdiğini bilme açısından yeterli değildir. Standart alanların içeriklerinin karşılaştırılması ile standardize edilen bu alanların ne içerdiği, Türkiye'deki fitnessa ait yönetmelik ve talimatname ile Almanya'daki taslakların farkları, ayrıntıları ile ortaya konulmuştur.

Türkiye'deki mevcut talimat ve yönetmelik ile DIN 33961 fitness merkezleri standartları içeriklerinin karşılaştırılması şu ilkeler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

- ✓ Her ülkenin uyguladığı belgesel gereklilikler ve gerekli kurumlara başvuru aşaması farklılık arz ettiğinden işletme açma aşamasındaki belgesel gereklilikler standart alanlar içerisine alınmadığı gibi, standart alan ayrıntıları içerisine de alınmamıştır.
- ✓ DIN 33961 normları içerisinde ve mevcut talimat ve yönetmelikte yer alan ifadeler italik olarak gösterilmiştir.
- ✓ DIN 33961 normları içerisindeki tüm ekler ayrıntıların kıyaslandığı başlıkta verilmemiştir. DIN 33961 Ekleri ekler bölümünde sunulmuştur (EK-C).
- ✓ DIN 33961 normlarının her birinin standart alan ayrıntıları ayrı ayrı ele alınmıştır; fakat standardın bir önce sayıya atıf yapması, değerlendirmeye alınmamıştır çünkü ifade içeriği atıf yapılan madde ile aynıdır. Farklı bir ifade ile DIN-33961 temel gerekliliklerindeki her bir başlık diğer bölümler (kardiyo, kuvvet, grup antrenman gereklilikleri) içinde zorunlu gerekliliktir.
- ✓ Alman Standartlar Enstitüsü tarafından fitness merkezleri için geliştirilmiş Standartlar (normlar) içerisinde DIN-33961-5 araştırmaya dâhil edilmemesinin sebebi 2019'un Mart ayında yürürlüğe girmesi ve bu tarihte araştırmanın büyük bir bölümünün şekillenmiş olmasıdır. Bu sebeple DIN-33961-5 gerek taslak olarak gerek ayrıntılar olarak teze dâhil edilmemiştir.

2.1.2. Nitel Yöntemin İkinci Bölümü

Nitel desenin ilk bölümünde DIN- 33961 normları ile Türkiye'deki mevcut talimat ve yönetmeliklerin standart alanları çıkartılmış, mevcut veriler standardize edilmiştir. Standardize edilen verilerin ne içerdiği ve birbirinden farkları özetlenmiştir. Fakat bazen kaliteye yüklenen anlamlar sayısallaştırılmaz niteliktedir. Araştırmaya taraf olacak bireylerin deneyimleri, kalite algıları, kaliteye atfettikleri anlamlar kalite kriterlerini, algılarını ölçerken son derece önemli unsurlardır.

Bu aşama da ise özetlenen, standardize edilen, ne içerdiği ve birbirinden farkları ortaya konan dokümanlara daha ayrıntılı cevap arayabilmek için yönetici, antrenörler ve müşteri deneyimlerinin özünü standartlar ile ilişkilendirme, standartlar ile ilişkili konuşmalarını betimleme, konuşmalardan ortak bir standart haritası çıkarma yaklaşımı benimsenmiştir. Bu amacı gerçekleştirmek için paydaş kişilerle mülakat-bireysel görüşme gerçekleştirilmiştir.

Burada amaç fitness paydaşının perspektifinden standartların ne olması gerekliliğini anlamaktır. Özetlenen, standardize edilen, ne içerdiği ve birbirinden farkları ortaya konan bulgular dokümanları destekleyecek bütünsel uzman bilgisi sağlamaktadır. Nitel araştırma yöntemleri veri toplamak için içlerinde farklı nitelikte araştırma tekniklerini barındırmaktadırlar. Araştırmanın bu bölümünde yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Soruların oluşturulmasında fitness merkezi için oluşturulmuş normlar esas alınmıştır. Elde edilen veriler MAXQDA programı aracılığıyla içerik analizi ile çözümlenmiştir.

Aynı araştırmada birden fazla veri toplama yönteminin kullanılmasına “veri çeşitlemesi” denir (Yıldırım ve Şimşek 2018). Türkiye için yerel şartlara uygun alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları ve sertifika sistemi önerisi için hem doküman incelemesi hem bireysel görüşme sonuçlarından faydalanılmıştır. Nitel yöntemin ikinci aşaması için aşağıdaki akış şeması takip edilmiştir.

- ✓ Fitness merkezleri standartlarının ne olması gerektiğinin bir portresini çıkarmak amacıyla DIN 33961 içeriğinden faydalanılarak görüşme soruları hazırlanmıştır.
- ✓ Görüşme soruları uzmanlara gönderilmiştir.
- ✓ Görüşmeler için takvim oluşturulmuştur.

- ✓ Görüşme verileri toplanmıştır.
- ✓ Nitel araştırma desenine uygun olarak analizler yapılmıştır.
- ✓ Raporlaştırma yapılmıştır.
- ✓ Fitness merkezleri için dünyada oluşturulmuş sertifikalandırma taslakları incelenmiştir (Tüv Rheiland Prae-Fit Fitness Siegel 2007).
- ✓ Türkiye için yerel şartlara uygun alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları ve sertifika sistemi önerilmiştir (Ek- D).

Görüşme Sorularının Yazılması

Araştırmaya konu olan standartların ne olması gerekliliğini en iyi ifade edecek sorular biçim olarak oluşturulmaya çalışılmıştır. Nitel araştırma soruları kuramsal ve kavramsal çerçeveden faydalanılarak (Yıldırım ve Şimşek 2018), aynı zamanda fitness merkezi için oluşturulmuş standartların (DIN-33961) içeriği göz önünde bulundurularak oluşturulmuştur. Nitel araştırma soruları yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış olarak sorulmuştur. Sorular görüşme türlerinde yüz yüze mülakat ve elektronik mülakat olarak uygulanmıştır. Mülakatlarda toplam 12 soru sorulmuştur. Soruların uygunluğu nitel araştırmalar konusunda uzman üç öğretim üyesi tarafından incelenmiştir. Uzmanlar hem spor alanında fitness sektörünü değerlendirebilen hem de nitel programlar hakkında değerlendirme yapabilen kişilerden belirlenmiştir. Öğretim üyelerinden gelen öneriler doğrultusunda düzeltmeler yapılmıştır. DIN 33961 temel gereklilikler, grup, kuvvet ve dayanıklılık antrenmanları ile ilgili oluşturulan yarı yapılandırılmış soruları tezin ekler bölümünde yer almaktadır (EK-B).

Nitel Görüşme Verilerini Toplama Süreci

Nitel veri odaklanma alanlarını saptamada kullanılırken, nitel veri ortaya çıkan bu alanlara anlam kazandırmak için kullanılır (Yıldırım Şimşek 2013). Araştırma amacı doğrultusunda bu amacı kazandırabilmek amacıyla araştırma verisi fitness sektörü kalite standartları ile ilgili görüş bildirebilecek paydaş kişilerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Toplamda 13 kişi ile görüşülmüştür. Görüşmelerin yapıldığı kişilerin 6'sı fitness merkezi yöneticisi, 2'si müşteri, 2'si aletli alan antrenörü, 1'i federasyon yöneticisi, 1'i grup antrenörü ve 1'i fitness eğitim kurumu sahibidir. Verilerin tekrar

etmesi, veri toplamanın yeterliliği konusunda bir kriter olarak kabul edildiği için görüşme 13 kişi ile sonlandırılmıştır.

2.1.3. Nicel Bölüm

Bu bölümde “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği” geliştirilmiştir. Ölçek geliştirme aşamasında ölçek istediği özelliğin yapısını tanımlamalıdır. Daha sonra ölçek geliştirme aşamalarını izlemelidir (Öztürk ve ark 2015). Ölçeğin yapısının tanımlanması ilgili literatür kurumsal ve kavramsal çerçeve başlığı altında sunulmuştur.

Amaç

Sağlıklı yaşam fitness merkezleri hizmet kalitesi değerlendirilmesinde yerli ve yabancı literatürdeki çalışmalarda genellikle farklı sektörler üzerinde yapılan çalışmalarda ortaya konulan kalite standartları ve Amerikan ekolünü temsil eden SERVQUAL ölçeğinin sıklıkla kullanıldığı ve genellikle tek düzeyli boyut yapısının tercih edildiği görülmektedir. Bu sebeple alan yazın incelendiğinde sporda hizmet kalitesi ile ilgili birçok ölçek olmasına rağmen fitness kalite standartları taslağı göz önüne alınarak fitness’a duyarlı bir ölçek olmadığı ve fitnessa özgü bir hizmet kalitesi ölçeği oluşturmanın daha anlamlı olacağına karar verilmiştir.

Buradan hareketle literatürde kabul görmeye başlayan Almanya bakış açısı (DIN-33961) ile Türkiye bağlamı birlikte ele alınarak fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesi algılamalarını ölçmek üzere kullanılacak geçerli ve güvenilir bir ölçeğin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu süreçte müşterilerin fitness hizmeti alma süreci DIN-33961 normlarına uygun olarak bir bütün olarak ele alınmış ve uygulanabilir bir yaklaşım geliştirilmesi hedeflenmiştir.

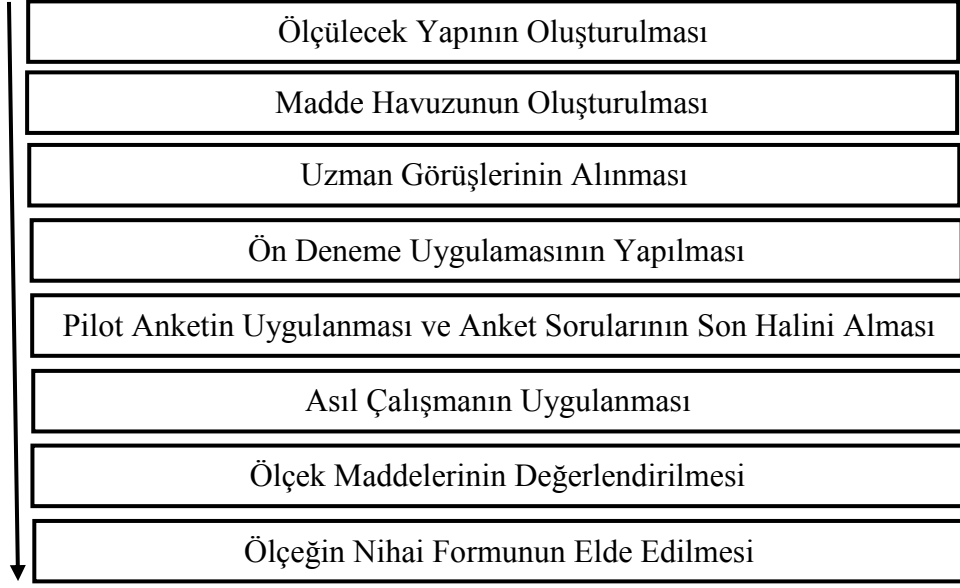
Ayrıca ilgili literatür incelendiğinde genel kabul görmüş fitness merkezleri kalite standartları çalışmalarında dünyada fitness merkezleri için oluşturulan bir taslağın çerçevesine dayandırılarak oluşturulmuş bir ölçeğin olmaması probleminden yola çıkarak fitness kalitesini en iyi yansıttığı düşünülen bir çerçeveye dayandırılarak oluşturulan ölçeğin alana katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Ölçek geliştirmenin ilk aşamasında hem alan yazından elde edilen bilgiler hem de DIN-33961 çerçevesi dikkate alınarak çalışmanın amacını en uygun yerine

getirebilecek boyutlar belirlenmiştir. İkinci aşamada ise yapılan alan yazın taraması sonucunda etkili faktörler ortaya çıkartılarak ve bu bağlamda madde havuzu oluşturulmuştur. Oluşturulmuş madde havuzunda yer alan sorular, Türkçe dil kuralları açısından dil uzmanları tarafından incelenmesi sağlanarak ve inceleme sonucunda yapılan düzenlemelerle taslak form oluşturulmuştur.

Üçüncü aşamada, ölçeğin taslak formunda yer alan maddelerin hizmet kalitesi algılarını ölçmedeki yeterliliğini ve amaca uygunluğunu belirlemek amacıyla alan uzmanlarından, uzman değerlendirme formu kullanılarak görüş alınmıştır. Uzman değerlendirme formu oluşturulurken öncelikle ölçeğin amacına ilişkin açıklamaları ve uzmanlardan beklenenleri yansıtan bir yönerge sunularak ve soruların amaç için uygun olup olmadığına ilişkin uzman cevapları, üçlü derecelendirme ölçeği (Uygun değil: 1, Uygun: 2, Tamamen uygun: 3) kullanılarak elde edilmiştir. Diğer aşamada ise, ölçme aracının yapı geçerliği ve güvenirlik analizlerini yapabilmek için fitness merkezi müşterilerine gönüllü katılım prensiplerine uygun olarak pilot çalışması yapılmıştır. Fitness merkezleri kalitesini etkileyen faktörler DIN 33961 normları dikkate alınmış faktörler ortaya konulmuştur.

Verilerin toplanmasında müşterilerin e-posta adresleri veya telefon numaralarını paylaşmama ilkesinden dolayı e-posta yoluyla (internette) anket veya telefonla anket yerine, daha fazla zaman alan ve pahalı olan “yüz yüze anket yöntemi” yürütülme biçimlerinden biri olan “elden bırakılan anket yöntemi” kullanılmıştır. Tüm araştırmalarda geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı elde edebilmek belirli kriterlerin var olmasıyla mümkündür. Fitness merkezleri hizmet kalitesi ölçme aracının geliştirilmesinde DeVellis (2003) tarafından ortaya konan ölçek geliştirme süreci rehber edinilmiştir.



Şekil 2.5. Ölçek geliştirme süreci.

Şekil 2.5'te Ölçek geliştirme süreci gösterilmiştir. Ölçek geliştirme sürecindeki her bir başlıkta belirli aşamalar göz önünde bulundurulmuştur. Bu aşamalar;

Ölçülecek yapının oluşturulması: Ölçülecek değişkenin kavramsal kuramsal çerçevesi çizilmiştir. Her bir ölçülecek özelliğin kavramsal kuramsal tanımı bulunmaktadır (Erkuş 2016). Ölçeğin boyutları ile ilgili temellendirme bu kavramsal yapıya göre şekillendirilmiştir. Ölçülecek yapının oluşturulması aşamasında aynı zamanda kavramsal tanımın göstergelerinin bulunması, ölçek geliştirme tekniği (geliştirme kolaylığı, ekonomikliği gibi durumlara karar verilmiştir).

Madde havuzunun oluşturulması: Madde havuzu DIN 33961 içeriği göz önüne alınarak oluşturulmuştur. Maddeler ölçülmesi amaçlanan özelliğe göre oluşturulmuş dereceleme türü maddelerden oluşmaktadır. Dereceleme türü maddelerde çeşitli maddeler bulunsa da araştırma amacımıza uygun derecelendirme etiketi olan tamamen katılıyorum hiç katılmıyorum etiketi tercih edilmiştir.

Uzman görüşlerinin alınması: Madde havuzunu beş uzman değerlendirmiştir. Bu değerlendirmelere göre kapsam geçerlik indeksi(KGİ) hesaplanmıştır (Yurdağül 2005). Kapsam geçerliliği ayrıntıları geçerlilik güvenirlik kısmında açıklanmıştır.

Ön deneme uygulamasının yapılması: Uzman görüşlerine sunulmuş olarak düzenlenen madde havuzu gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra yapı geçerliliği ve güvenilirlik değerlerini tespit edebilmek için alana çıkmaya hazır duruma gelmiş demektir. Gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra hazır hale gelen madde havuzu maddelerin okunabilirliği, cevaplayan grup tarafından anlaşılabilen maddelerin tespiti, maddelerin okunabilirliği için (Erkuş 2006) ön deneme uygulaması gerçekleştirilmiştir. Ön deneme uygulaması 15 kişilik bir gruba uygulanmıştır. Ön deneme uygulaması araştırmacı tarafından yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Araştırmacı cevaplayıcıdan hangi maddenin anlaşılmadığı ve diğer eksiklikleri not almış ve gerekli düzeltmeleri ön deneme sonucunda yapmıştır.

Pilot anketin uygulanması ve anket sorularının son halini alması: “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)”nin Pilot uygulaması gerçek örneklem üzerinde gerçekleştirilmiştir. Amaç “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)nün en uygun yapısını elde edebilmek için gerekli olan veriyi uygun biçimde toplamaktır. Sağlıklı bir veri toplanması için araştırmacı bizzat ön deneme uygulamasında olduğu gibi deneme uygulamasında da hazır bulunmuştur. Araştırmacı bu aşamayı uygulayıcı olarak bizzat kendisi yürütmüştür.

Ölçek Maddelerinin Değerlendirilmesi: Ölçek maddeleri değerlendirilmeden önce şu aşamalara dikkat edilmiştir.

- ✓ Veri tutarlılığının kontrolü yapılmıştır.
- ✓ Yanlış veri girişi düzeltilmiştir.

Ölçeğin Nihai Formunun Elde Edilmesi: Ölçeğin hem açıklayıcı hem doğrulayıcı faktör analizi yapılarak ayrı örneklem gruplarından veri toplanarak gerçekleştirilmiştir. Yakınsak geçerliliği için AVE, CR ve CA katsayıları sınanarak geçerliliği ve güvenilirliği sağlanan ölçeğin nihai formu elde edilmiştir.

2.2. Evren ve Örneklem

2.2.1. Nitel Görüşme Grubunun Belirlenmesi

Çalışma grubunun seçilmesinde (fenomolojik araştırma) amaçlı örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme seçilmiştir (Creswell 2017). Bu örneklem yönteminin seçilmesindeki amaç kalite kriterlerinin değerlendirilmesinde kaliteyi değerlendirebilecek tarafların (fitness müşterisi, antrenörü, yöneticisi) çeşitliliğini yansıtmaktır. Nitel araştırmalarda örneklemin uygun ve yeterli olmaması araştırmanın geçerliliğini doğrudan tehdit eden bir etkidir (Yıldırım ve Şimşek 2013). Bu sebeple araştırma için kaç kişi ile görüşüleceğini yani katılımcı sayısı belirlenirken, katılımcılardan alınan cevapların, ortaya çıkan kavram ve süreçlerin birbirini yinelemeye başlaması dikkate alınmıştır. Kavram ve süreçlerin birbirini yinelemeye başlaması “doyum noktası” olarak adlandırılmaktadır (Patton 2014, Yıldırım ve Şimşek 2018). Doyum noktası 10 görüşmenin yapılmasının ardından yapılan görüşmelerde benzerliğin olması olarak nitelendirilir (Francis ve ark 2010). 13 katılımcı ile görüşme yapılmış ve bu katılımcı sayısının doyum noktası bağlamında dikkate alındığında yeterli olduğu düşünülmektedir.

2.2.2. Nicel Evren ve Örneklemi

Araştırma Konya ili sınırlarını kapsamaktadır. Konya ili sınırları içerisinde faaliyet göstermekte olan kamu ve özel sektöre ait fitness merkezleri araştırma kapsamına alınmıştır. Fitness merkezlerinin seçiminde üye sayıları ve merkezin program çeşitliliği ve personel sayıları esas alınmıştır. Çalışma kapsamına dâhil ettiğimiz veya çıkardığımız kamu ve özel merkezlere ait gerekçelerimiz aşağıda gösterildiği gibidir. Araştırmamızda fitness merkezi seçiminde, birinci ikinci ve üçüncü katmana ayıracağımız merkezlere ait gerekçelerimiz;

-Birinci katmandaki (750 ve üstü müşteri kapasiteli kamu ve özel merkezler) fitness merkezleri incelendiğinde, en az üç hizmet verilebilen (yüzme havuzu, fitness, sauna vb), personel sayısının 20'nin üzerinde olduğu ve altyapısı ile birlikte, çok ileri teknolojik yatırım gerektiren, lüks sayılabilecek sağlıklı yaşam ve fitness hizmeti sunan merkezler yer almaktadır.

- ✓ İkinci katmandaki (749-300 müşteri kapasiteli kamu ve özel merkezler) fitness incelendiğinde; bunların bünyelerinde daha az spor programı barındırdıkları ve personel sayılarının nispeten daha az olduğu görülmektedir.
- ✓ Üçüncü katmandaki (300 altı müşteri kapasiteli kamu ve özel merkezler) fitness incelendiğinde; bunların sadece bir tek program üzerinde yoğunlaştığı (bodybuilding gibi) diğerlerine oranla nispeten küçük, imkânları sınırlı ve yalnızca temel branşlarda rutin uygulamaları olan, düşük gelir gruplarına hizmet veren merkezler oldukları görülmektedir. Çalışmamızda 750'nin altında müşteri kapasitesine sahip merkezlerin Almanya DIN 33961 normlarına pek de uygun olmayacağı düşünülmektedir. Bundan dolayı bu merkezler çalışma kapsamına alınmamıştır.
- ✓ Aynı zamanda DIN 33961 çerçevesi dikkate alınarak: Kuvvet, kardiyo ve grup önerilerinin üçünün birlikte olduğu fitness işletmeleri araştırmamız evreni içerisinde olacaktır. Ayrıca araştırma sonuçlarına uygulanacak faktör analizi sebebiyle böyle bir araştırmada yeterli örnek büyüklüğünün ne olacağı konusu açıklığa kavuşturulmalıdır. Bu sebeple pilot çalışma, Açıklayıcı faktör analizi, Doğrulayıcı faktör analizi aşamalarında örneklem gerekliliklerinin yerine getirilmesine dikkat edilmiştir.

Ölçeğin yapısının doğrulanması, o ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik kanıtlarının bulunması ile ilişkilidir. Geçerlilik ve güvenilirlik kanıtlarının bulunması ölçeğin yapısının ve analizlerinin doğru biçimde ortaya konulması toplanan örneklemin yeterliliği ile de ilişkilidir (Erkuş ve Selvi 2019). Bu araştırma için dört farklı örneklem grup toplanmıştır. Araştırmaya dâhil edilen örneklem gruplarına ait sayılar Şekil 2.6'da gösterilmiştir.

Çizelge 2.1. Ölçek geçerlilik ve güvenilirlik aşamasında araştırmaya dâhil edilen örneklem grupları.

Birinci örneklem grup	N= 15	Ön deneme	Maddeleri gözden geçirme ve düzeltme	
İkinci örneklem grup	N= 480	Pilot uygulama	Madde elemesinin yapılması	
Üçüncü örneklem grup	N= 400	Asıl uygulama	AFA'nın uygulanması	Demografik özellikler ile hizmet kalitesi alt
Dördüncü örneklem grup	N= 431	Asıl Uygulama	DFA'nın uygulanması	boyutların ortalama puanlarına ait bulgular

Çizelge 2.1’de görüldüğü gibi ölçek geçerlilik ve güvenilirlik aşaması için dört farklı örneklem grup toplanmıştır. AFA ve DFA’nın birlikte uygulandığı çalışmalar için örneklem kriterine dikkat edilmiştir. Aynı zamanda bu dört örneklem grupların temsil edicilik özellikleri, benzer özelliklere sahip olması bakımından dikkat edilmiştir.

Ön deneme örnekleme

“Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği” geliştirme aşaması dört farklı örneklem grubu üzerinde yürütülmüştür. Birinci örneklem grubu ön deneme aşamasında maddeler gözden geçirilmiş ve düzeltilmiştir. Maddeleri gözden geçirme ve düzeltme 15 kişilik örnek bir gerçek hedef kitle üzerinde uygulanmıştır. Bu aşamada araştırmacı bizzat uygulamanın başında durmuş maddelerde dilbilgisi, anlaşılabilirlik, okunabilirlik, anlaşılmayan yerlerin düzeltmeleri yapılmıştır.

Pilot Çalışma örnekleme

Pilot uygulama örnekleme bazı konularda herhangi bir araştırmanın örneklem yapısından farklılık gösterir (Erkuş 2006). Deneme uygulamasının örnekleme belirlenirken bireyler evreninin değil ölçülecek özelliğe uygun evren içine girebilecek bir örneklem seçilmiştir. Deneme uygulamasının örnekleme gönüllü katılımcılardan seçilmiştir. Örnekleme yöntemi olarak amaçlı (purposive) örnekleme kullanılmıştır. Erkuş (2016)’a göre deneme uygulamasının örnekleme seçkisiz (random) olması gerektiğini düşünmektedir çünkü seçkisiz örneklemede katılımcılar katılımcı olmayı istemeyecekleri için maddeleri cevaplasalar bile içtenlikle maddelere kendi algılarını yansıtmayacaklardır.

Asıl Çalışma Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi Örnekleme

Ölçeğin ölçek geliştirme aşamasında yapısı bilinmediği için öncelikli olarak Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Amaç en uygun yapıya sahip ölçeği ortaya çıkarmaktır (Erkuş ve Selvi 2019). Açıklayıcı Faktör Analizi önemli varsayımlardan biride yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşılmasıdır (Floyd ve Widaman 1995). AFA ve DFA için örneklem büyüklükleri en az 300 olmalı görüşünün savunan araştırmacılar var iken (Tabachnick ve Fidell 2012). 300’ün iyi olduğunu savunan (Comrey ve Lee 1992) araştırmacılar da mevcuttur. Değişken başına 10 gözlemin

örneklem büyüklüğü için yeterliliğini savunan (Yong ve Pearce 2013) araştırmacılarda bulunmaktadır. Araştırmacıların kriterleri göz önünde bulundurularak örneklem sayısı belirlenmiştir.

Kapsam Geçerliliği

Geliştirilecek bir ölçeğin geçerliliğini tespit edebilmenin ilk aşaması içerik geçerliliğinin uygun yöntemle değerlendirilmesi ile başlar. İçerik geçerliliği ölçeğin güvenilirliğiyle olan yakın ilişkisinden dolayı ölçek tasarımında önemli bir yere sahiptir (Abdollahpour ve ark 2011 Akt: Doğan ve Doğan 2019). İçerik geçerliliği için aşağıdaki aşamalar takip edilmiştir.

“Kapsam Geçerlilik oranı” istatistiki yöntemler baz alınarak yapılan kapsam geçerliliği çalışmasıdır. Lawshe (1975) tarafından ortaya konulan bu tekniğine göre madde üç aşamada değerlendirilir. Bu aşamalar “Madde Hedeflenen Yapıyı Ölçüyor” “Madde Yapı İle İlişkili Ancak Gözden Geçirilmeli” “Madde Hedeflenen Yapıyı Ölçmüyor Gereksiz” şeklindedir. Lawshe tekniğine göre en az 5 en fazla ise 40 kişilik bir uzman grubun maddeleri değerlendirmesine ihtiyaç duyulmaktadır (Yurdagül ve Bayrak, 2012).

Bu bağlamda soru havuzunu oluşturan ölçek maddeleri kapsam geçerlilik oran ve indeksleri ile değerlendirilmiştir. Soru havuzunda bulunan 85 madde alanında uzman fitness merkezleri yüksek lisans veya doktora tezlerinde ölçek geliştirme çalışması yapmış 10 öğretim üyesi kişi tarafından incelenerek görüşler doğrultusunda düzeltmeler yapılmıştır.

Veya “Madde Hedeflenene Yapıyı Ölçmüyor Gereksiz” görüşünde birleşmiş ise farklı bir ifade ile soru uzman görüşüne göre hedef alanı temsil etmiyor ise madde tamamen soru havuzundan çıkarılmıştır. Hedef alanı temsil etmeyen sorular soru havuzundan çıkarıldıktan sonra kalan 77 soru için hesaplamalar şu şekilde gerçekleştirilmiştir.

Kapsam Geçerlilik Oranı (KGO) soru havuzundaki bir maddeye ilişkin “Madde Hedeflenen Yapıyı Ölçüyor” görüşünü belirten uzman sayısının, maddeye ilişkin görüş belirten toplam uzman sayısına oranının 1 eksiği ile elde edilir (Yurdugül 2005). Örneğin 1 maddeye ilişkin 10 uzmandan görüş alındı, 9 uzman

“Madde Hedeflenen Yapıyı Ölçüyor” dedi. Bu maddeye ilişkin KGO şu şekilde hesaplanır.

$$KGO = \frac{N_G}{N/2} - 1$$

Formül çözümlenmesi: KGO: Kapsam Geçerlilik Oranı N_G : “Madde Hedeflenen Yapıyı Ölçüyor” beyanını veren uzmanların sayısı, N: Maddeye ilişkin görüş bildiren toplam uzman sayısı. Soru havuzunda bulunan her bir madde için kapsam geçerlilik hesaplamaları aşağıdaki çizelge gibi şekillenmiştir.

Çizelge 2.2. Madde havuzundaki her bir maddenin kapsam geçerliliği.

MADDELER	Görüşü Alınan Toplam Uzman Sayısı: 10 Uzman	“Madde Hedeflenen Yapıyı Ölçüyor” Görüşünü Bildiren Uzman Sayısı	KGO
1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-12-13-14-15-20-31-32-52-53-54-55-62-63-64-65-77	Madde hedeflenen yapıyı ölçüyor	10	0,1
11-16-17-18-19-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-33-34-35-36-37-38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-48-49-50-51-56-57-58-59-60-61-66-67-68-69-70-71-72-73-74-75-76	Madde hedeflenen yapıyı ölçüyor	9	0,80

Çizelge 2.2 incelendiğinde kapsam geçerlilik oranı değer aralıklarının bazı sorularda 0,80 bazı sorularda 1,00 olduğu görülmektedir. Fitness merkezleri için hizmet kalitesi ölçeğinin içerik alanının ölçüldüğü söylenebilir (Lawshe 1975; Yurdağül ve Bayrak 2012; Wilson, Pan ve Donald 2012).

2.3. Verilerin Analizi

2.3.1. Nitel Yöntem İçin Verilerin Analiz Yolu

Bu araştırmada nitel yöntemin birinci bölümü DIN 33961 fitness merkezleri normları ile Türkiye’deki mevcut talimat ve yönetmeliklerin standart alanlarının çıkarılmasında ve fenomolojik (görüşme) araştırmada MAXQDA programı 18.1.1 versiyonu kullanılmıştır.

Kuckartz ve Rädiker (2019)’a göre MAXQDA karma yöntem kullanımında tercih edilen bir programdır. Karma yöntem araştırmalarında MAXQDA’nın kullanılmasının nedeni ilişkilendirme, not alma, kodlama, nitel verileri nicel verilere

dönüştürme, kod dağılımlarının görsel sunumları oluşturma bakımından istatistikler sunmasıdır. Araştırmamızla ilişkilendirildiğinde nitel analizin her iki bölümünde her bir standartın görsel sunumu ve ortak standart alanların haritaları oluşturulacağından MAXQDA nitel veri analiz programı tercih edilmiştir.

DIN 33961 normlarının tüm bölümlerinin ve Türkiye’de bulunan yönetmelik ve talimatnamelerin kodlanmasında kodlama teorik bilgisi kullanılmıştır. Literatürde fitness merkezleri kalite standart alanları ile ilgili bir çalışmaya rastlanamamıştır. Bu sebeple kodlama sürecinde aşağıdaki durumlar göz önüne alınarak kodlama yapılmıştır.

1. Önceden belirlenmiş fitness merkezleri standartları ile ilgili kavramların olup olmadığı araştırılarak, araştırmamızı oluşturun bir kuram veya kavramsal çerçeve söz konusu ise dikkate alınmıştır.

2. Eğer önceden belirlenmiş fitness merkezi ile ilgili kavramlar yok ise verilerden çıkarılan kavramlarla kodlama yapılmıştır.

Literatür incelendiğinde genel kabul görmüş fitness merkezleri kalite standartları çalışmalarında dünyada fitness merkezleri için oluşturulan DIN 33961 normlarına dayandırılarak yapılan fitness hizmet kalitesi ilgili standart alanların olmaması probleminden yola çıkarak bir kurama dayandırmaksızın kodlama yapılmıştır. Bu tür kodlama uzmanlarında görüşü alınarak ilgili metin çok ince detayına kadar incelenerek kodlanmıştır.

Nitel Yöntem Geçerlilik

Geçerlik araştırmanın önemli yönü olarak tanımlanmaktadır. Tashakkori ve Teddlie (2009) geçerliliği çalışmanın tüm yönlerindeki tutarlılık ve analitik süreçlerin uygulanması olarak görmüştür. Geçerlilik araştırmanın amacı ile kullanılan aracın uygunluğu ile ilişkilidir. Örneğin araştırmanın kurgulanmasında eksiksizlik nitel araştırmalarda bir geçerlilik kriteridir (Sıgır 2018, Yıldırım ve Şimşek 2018). Bu araştırmanın nitel aşamasında inanılrlık, orijinallik, eksiksizlik özelliklerinin sağlanması için aşağıdaki geçerlilik stratejileri uygulanmıştır.

- ✓ DIN 33961 normları çevrilirken dil uzmanlarından destek alınmıştır.
- ✓ DIN 33961 normları çevirisi alan uzmanları tarafından kontrol edilmiştir.

- ✓ İlgili talimat ve yönetmelikler, DIN 33961 normları ile ilişkili yayınlar standart alanlarını en iyi biçimde yansıtacak ayrıntılı ve derinlemesine bilgi toplanmaya çalışılmıştır.
- ✓ Gerek DIN-33961 normları gerek görüşme içerikleri tüm ayrıntıları ile raporlanmıştır.
- ✓ Nitel örnekleme oluştururken doyum noktasına dikkat edilmiştir.
- ✓ Oluşturulan kodlar ve temalar araştırma desenine uygun olarak seçilmeye çalışılmıştır.
- ✓ İstatistiksel bulgular ile eşleşebilecek alıntılara yer verilmiştir.

Sonuç olarak bu araştırmanın nitel aşamasının geçerli verilerin toplanması ve analiz aşamasındaki veya araştırma deseni ile ilgili tutarlılıklara dikkat edilmiştir (Yıldırım ve Şimşek 2013).

Nitel Yöntem Güvenirlilik

Güvenirlilik, araştırma sonuçlarının tekrar edilebilirliği ile ilişkilidir (Sıgrı 2018). Nitel araştırmada güvenirliliği sağlamak amacıyla aynı amaç için kullanılan iki dokümanın benzer sonuçlara ulaşılacağı teyit edilir. Bu yüzden DIN 33961 normlarının ve Türkiye'deki mevcut talimat ve yönetmeliklerin standart alanlarının oluşturulmasında kodlayıcılar arası uzlaşmaya önem verilmiştir. Güvenirliliğin sağlanması amacıyla MAXQDA programında kodlayıcılar arası uzlaşma fonksiyonu bulunmaktadır. Bu özellik farklı kişilerin kodlamasını karşılaştırarak kodlama çalışmanızın kalitesini kontrol etmenize ve iyileştirmenize yardımcı olmaktadır (MAXQDA Manuel 2018). Kodlayıcılar arasındaki uzlaşma basitçe eşleşen açıklamalara sahip birimlerin oranıdır (Hayes ve Krippendorff 2007). MAXQDA'da kodlayıcılar arası uzlaşma üç farklı yöntemle sağlanmaktadır.

Bu üç farklı yöntem belgede kod varlığı, belgede kod frekansı, bölümlerdeki kod çalışmasıdır. *Belgede kod varlığı*: Kod matris tarayıcısı ile bakılan belgede kod varlığı belge iki aynı belge üzerinde yer alan kodlamaların kod benzerliğidir. *Belgede kod frekansı*: Kod Matris Tarayıcısı ile bakılan belgede kod varlığı belge üzerinde yer alan kodlamaların ne sıklıkla kullanıldığının bakışıdır. *Bölümlerdeki kod çalışması (%)*: Bu durum iki kodlayıcı arasındaki uyumun kabul edilebilir düzeyde birbiri ile uyumlu olmasına bağlıdır (MAXQDA Manuel 2018). DIN-33961 Fitness

merkezleri standartları ve Türkiye’deki mevcut talimat ve yönetmelikler iki bağımsız araştırmacıya program üzerinde kodlattırılmış kodlayıcılar arası uyum yüzdesi belgede kod varlığı, frekansı ve bölümlerdeki kod çalışması bağlamında değerlendirilmiştir (Hayes ve Krippendorff 2007). Buna göre kod çakışması 85 % olarak tespit edilmiştir.

2.3.2. Nicel Yöntem İçin Verilerin Analiz Yolu

İyi bir ölçme aracında aranan temel nitelikler, ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliğidir. Bu çalışmada ölçeğin geçerliğini ve güvenilirliğini sınamak amacıyla birden fazla aşama takip edilmiştir.

Ölçeğin geliştirilmesinde yer alan ifadelere veri kaybı olmadan toplanan bilgiyi özetleyerek değişken sayısını azaltmak ve değişkenler arasındaki yapıyı ortaya çıkarmak, başka bir ifadeyle yapı geçerliği için AFA “Temel Bileşenler Faktör Analizi (Principal Component Analysis- PCA)” uygulanmıştır. Ve bu yapının doğrulanması için de DFA (Doğrulayıcı Faktör analizi) uygulanmıştır (Hair ve ark 2010).

Açıklayıcı faktör analizi aşaması için örneklem büyüklüğü, faktör çıkarma yöntemi, faktör yüklerinin uygunluğunun incelenmesi, faktör döndürme yöntemi, faktörlerin adlandırılması, toplam açıklanan varyansın raporlanması hususları incelenmiş ve hepsi raporlaştırılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilecek uyum değerleri (χ^2/df , CFI, GFI, AGFI, NFI, RMSEA, SRMR) ölçeğin geçerliğinin hususunda incelenmiş ve raporlaştırılmıştır. Güvenirliğin ölçülmesi aşamasında ölçeğin iç tutarlık sayıları çıkartılmıştır. Aynı zamanda yakınsak ve ayırıcı geçerliliği için CA, CR ve AVE sayıları hesaplanmıştır.

Kamu ve özel sektöre ait fitness merkezleri müşterilerinin kalite algılarını ölçmek için tanımlayıcı istatistik analizleri kullanılmıştır. Algılama puanlarının ortalamaları ile kişisel değişkenler arasında anlamlı farklılık olup olmadığına normallik varsayımı değerlendirildikten sonra uygun istatistik analiz yöntemleri kullanılarak bakılmıştır.

“Almanya’da Fitness Merkezleri İçin Oluşturulan Standartların (DIN-33961) Türkiye İçin Uygulanabilirliğinin İncelenmesi ve DIN Normlarında Fitness Merkezi

Kalite Ölçeğinin Geliştirilmesi” başlıklı bu araştırma Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğünün 04.05.2017 tarihli 15/11 sayılı yönetim kurulu kararı ile tez izleme komitesinin kurulmasına karar verilmiştir. Aynı zamanda Selçuk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi 19.19.2017 tarih ve 36 Etik kurul kararı ile Etik Kurul Yönergesine uygunluğuna oy birliği ile karar verilmiştir.

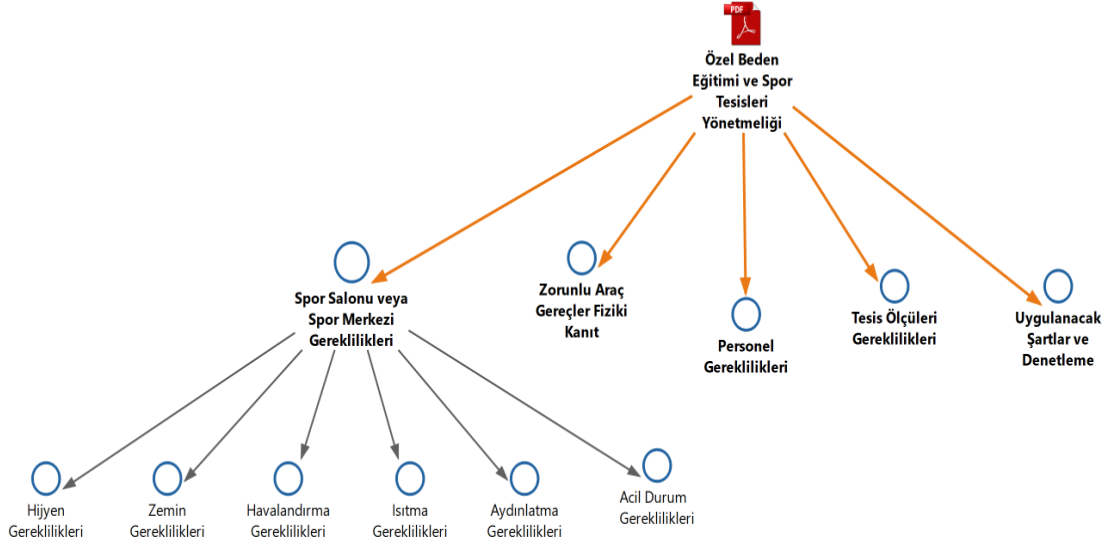


3. BULGULAR

3.1. Almanya'da Fitness Merkezleri İçin Oluşturulan Standartlar İle (DIN-33961) Türkiye'de Bulunan Mevcut Yönetmelik ve Talimatın Standart Alanlarının Karşılaştırılmasına Ait Bulgular

3.1.1. Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği Standart Alanlar

ÖBESTY standart alanları belirlemek amacıyla ÖBESTY kullanılmıştır. Şekil 3.1'de ÖBESTY ait kategoriler MAXmaps Haritası Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli yoluyla gösterilmiştir.



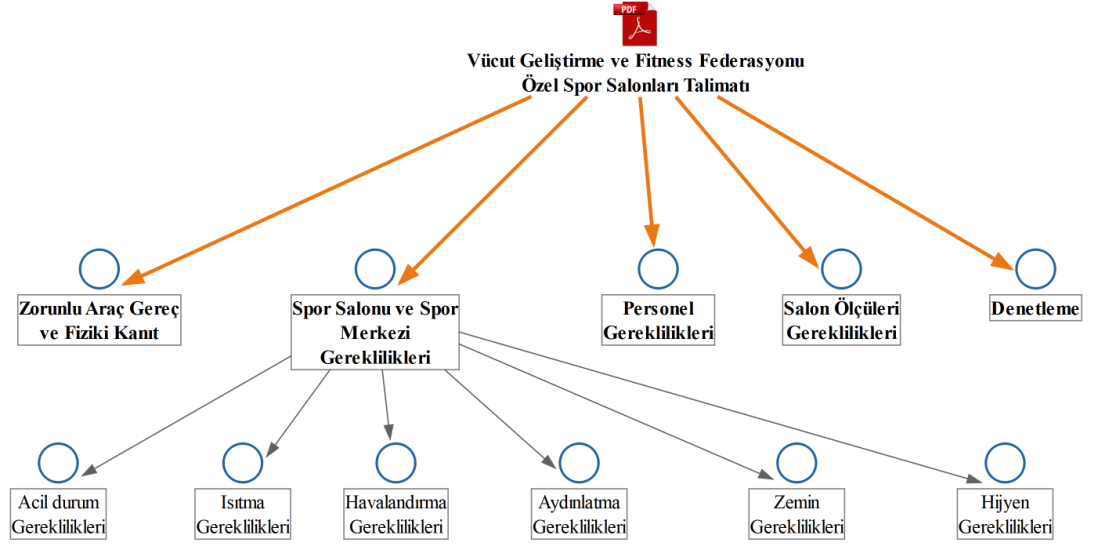
Şekil 3.1. ÖBESTY Standart alanlar MAXmaps haritası hiyerarşik kod-alt kod modeli.

Şekil 3.1. görüldüğü gibi haritanın merkezi “ÖBESTY” belgesinin sembolünü göstermektedir. ÖBESTY belgesi içerik açısından aşağıdaki kategorilere ayrılmıştır. Şeklin en alt kısmında en uç bileşen olan kodlara ait alıntılara yer verilmemiştir. MAXmaps Haritasında görüldüğü gibi, ÖBESTY “*Spor Salonu veya Spor Merkezi Gereklilikleri*”, “*Zorunlu Araç Gereçler Fiziki Kanıt Gereklilikleri*”, “*Personel Gereklilikleri*”, “*Tesis Ölçüleri Gereklilikleri*”, “*Uygulanacak Şartlar ve Denetleme*” olmak üzere beş standart kategoriye ulaşılmıştır. Aynı zamanda belirlenen kategorilerden “*Spor Salonu veya Spor Merkezi Gereklilikleri*” ise “*Hijyen Gereklilikleri*”, “*Zemin Gereklilikleri*”, “*Havalandırma Gereklilikleri*”,

“Isıtma Gereklilikleri”, “Aydınlatma Gereklilikleri”, “Acil Durum Gereklilikleri” olmak üzere alt kategorilere ayrılmıştır.

3.1.2. Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı Standart Alanlar

Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı (TVGFF- ÖSST) standart alanları belirlemek amacıyla Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı kullanılmıştır. Şekil 3.2’de TVGFF- ÖSST’na ait alt kategoriler MAXmaps Haritası Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli ile gösterilmiştir.



Şekil 3.2. TVGFF- ÖSST standart alanlar MAXmaps haritası hiyerarşik kod-alt kod modeli.

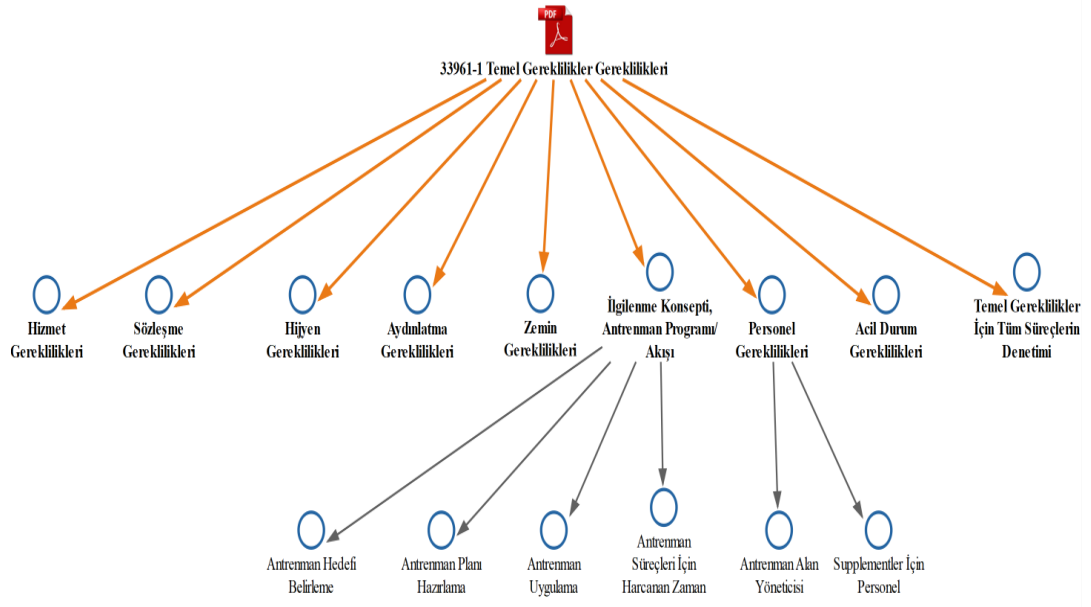
Şekil 3.2’de görüldüğü gibi haritanın merkezi “TVGFF-ÖSST” belgesinin sembolünü göstermektedir. TVGFF-ÖSST belgesi içerik açısından aşağıdaki kategoriler ve alt kategorilere ayrılmıştır. Şeklin en alt kısmında en uç bileşen olan kodlara ait alıntılara yer verilmemiştir. MAXmaps Haritasında görüldüğü gibi, TVGFF- ÖSST Standart Alanları “Zorunlu Araç Gereç ve Fiziki Kanıt Gereklilikleri”, “Spor Salonu ve Spor Merkezi Gereklilikleri”, “Personel Gereklilikleri”, “Salon Ölçüleri Gereklilikleri”, “Denetleme” olmak üzere beş standart kategoriye ulaşılmıştır. Aynı zamanda belirlenen kategorilerden “Spor Salonu veya Spor Merkezi Gereklilikleri” İse “Acil Durum Gereklilikleri” “Isıtma Gereklilikleri”, “Havalandırma Gereklilikleri”, “Aydınlatma Gereklilikleri”,

“Zemin Gereklilikleri” ve “Hiyjen Gereklilikleri” olmak üzere alt kategoriye ayrılmıştır.

3.1.3. DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri Standart Alanlar

DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri standart alanları belirlemek amacıyla Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri taslağı kullanılmıştır.

Şekil 3.3’de DIN 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri temasına ait kategoriler MAXmaps Haritası Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli ile gösterilmiştir.



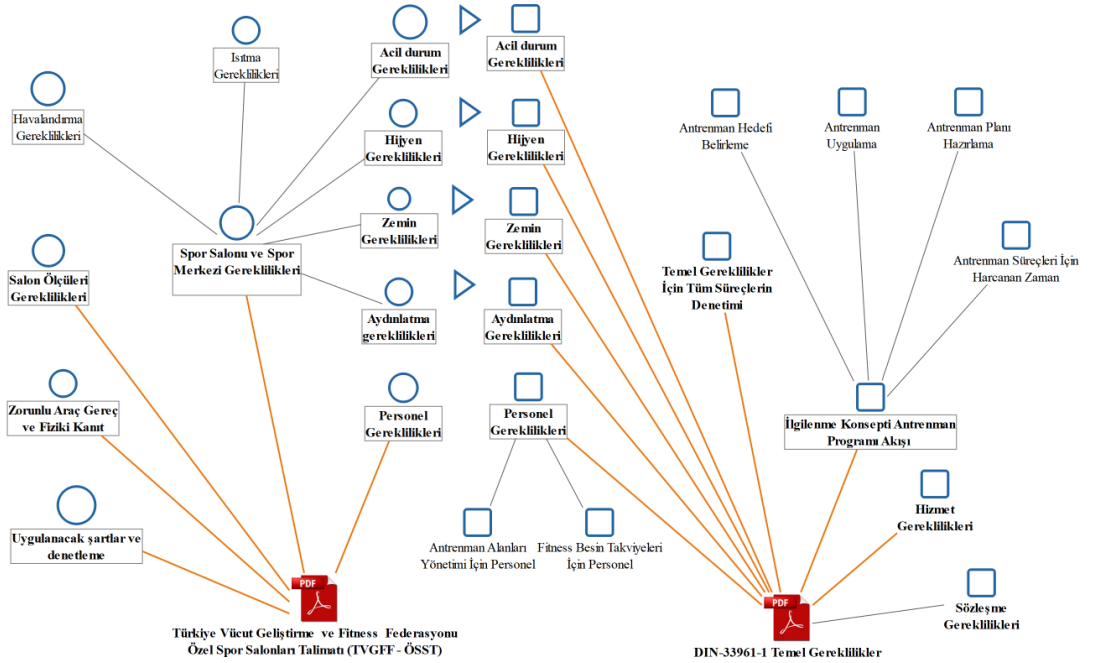
Şekil 3.3 DIN 33961-1: Fitness merkezleri stüdyo donanım ve işletme gereksinimleri- temel gereklilikleri standart alanlara ait hiyerarşik kod-alt kod modeli.

Şekil 3.3 de görüldüğü gibi haritanın merkezi “DIN 33961-1 Temel Gereklilikler” belgesinin sembolünü göstermektedir. DIN 33961-1 Temel Gereklilikler standart taslağı içerik açısından aşağıdaki kategoriler ve alt kategorilere ayrılmıştır. Şeklin en alt kısmında en uç bileşen olan kodlara ait alıntılara yer verilmemiştir. MAXmaps Haritasında görüldüğü gibi, Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri Standart Alanlar adı teması adı altında dokuz kategori oluşturulmuştur.

MAXmaps Haritasında görüldüğü gibi “Hizmet Gereklilikleri”, “Sözleşme Gereklilikleri”, “Hijyen Gereklilikleri”, “Aydınlatma Gereklilikleri”, “Zemin Gereklilikleri”, “İlgilenme Konsepti Antrenman Programı Akışı”, “Personel Gereklilikleri”, “Acil Durum Gereklilikleri”, “Temel Gereklilikler İçin Tüm Süreçlerin Denetimi” olmak üzere dokuz kategoriye ayrılmıştır. Aynı zamanda “Personel Gereklilikleri” ise “Supplementler İçin Personel” “Antrenman Alan Yöneticisi” olmak üzere alt kategoriye, “İlgilenme konsepti antrenman programı/akışı” ise “Antrenman Hedefi Belirleme”, “Antrenman Planı Hazırlama”, “Antrenman Uygulama”, “Antrenman Süreçleri İçin Harcanan Zaman” olmak üzere alt kategorilere ayrılmıştır.

3.1.4. DIN 33961- 1 Temel Gereklilikler ile Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı Standart Alanlarının Karşılaştırılması

DIN 33961-1 Fitness Merkezleri Temel Donanım ve İşletme Gereksinimleri ile TVGFF- ÖSST standart alanları oluşturulan kategoriler ve alt kategoriler olarak karşılaştırılmıştır.



Şekil 3.4. TVGFF- ÖSST ile DIN - 33961-1 temel gerekliliklerin standart alanlarının karşılaştırılması.

TVGFF - ÖSST ve 33961-1 Temel Gereklilikler kategori alt kategori karşılaştırıldığında kategoriler ile kategorilerin kategoriler ile alt kategorilerin birbiri ile ortak ve birbirinden farklılaşan yönlerinin olduğu görülmektedir.

DIN 33961-1 fitness merkezleri temel gereklilikleri ile TVGFF- ÖSST ortak kategoriler “Acil Durum Gereklilikleri” “Hijyen Gereklilikleri” “Zemin Gereklilikleri” “Aydınlatma Gereklilikleri” olmak üzere dört ortak standart alana ulaşılmıştır.

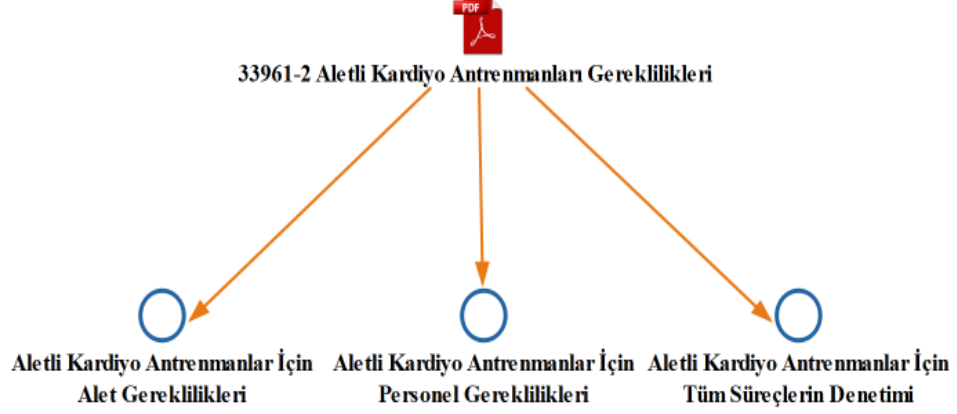
Ayrıca DIN 33961-1 Fitness merkezleri stüdyo donanım ve işletme gereksinimleri- Temel Gereklilikler “Hizmet Gereklilikleri” “Sözleşme Gereklilikleri” “İlgilenme Konsepti Antrenman Programı Akışı” “Temel Gereklilikler İçin Tüm Süreçlerin Denetimi” “Personel Gereklilikleri” standart alanlarında TVGFF- ÖSST standart alanlarından ayrılmaktadır.

TVGFF- ÖSST ise “Salon Ölçüleri Gereklilikleri” “Zorunlu Araç ve Gereçler Fiziki Kanıt” “Uygulanacak Şartlar ve Denetleme” “Spor Salonu veya Spor Merkezi Gereklilikleri” “Personel Gereklilikleri” standart alanlarında Fitness merkezleri stüdyo donanım ve işletme gereksinimleri- Temel Gerekliliklerinden ayrılmaktadır.

Personel Gerekliliklerinin ortak standart alan olarak alınmamasının nedeni DIN 33961-1 Temel Gereklilikler içerisinde ki çerçevenin “Supplementler için personel” “Antrenman alan yönetimi için personel” gibi bir çerçeve çizmesidir.

3.1.5. DIN: 33961-2: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Aletli Kardiyoloji Antrenmanlar İçin Standart Alanlar

DIN:33961-2: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Aletli Kardiyoloji Antrenmanlar için Standart Alanları belirlemek amacıyla DIN 33961-2 Aletli Kardiyoloji Antrenman norm taslağı kullanılmıştır.

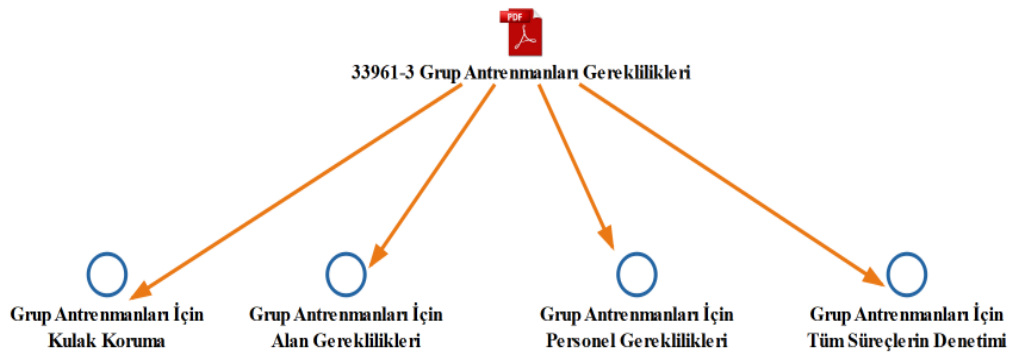


Şekil 3.5 DIN 33961-2: Fitness merkezleri stüdyo donanım ve işletme gereksinimleri- aletli kardiyο antrenmanları standart alanlara ait MAXmaps haritası hiyerarşik kod-alt kod modeli.

Şekil 3.5’ de grldği gibi haritanın merkezi “DIN 33961-2 “Aletli Kardiyο Antrenmanları Gereklilikleri” belgesinin sembolünü göstermektedir. DIN 33961-2 “Aletli Kardiyο Antrenmanları Gereklilikleri” standart taslağı içerik açısından aşağıdaki kategorilere ayrılmıştır. Fitness merkezleri stüdyo donanım ve işletme gereksinimleri- Aletli kardiyο antrenman gereklilikleri standart alanlar “*Aletli kardiyο antrenmanlar için alet gereklilikleri*” “*Aletli kardiyο antrenmanlar için personel gereklilikleri*” “*Aletli kardiyο antrenmanlar için tüm süreçlerin denetimi*” olarak üç kategoriye ulaşılmıştır.

3.1.6. DIN:33961-3: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Grup Antrenman Gereklilikleri Standart Alanlar

Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Grup Antrenman Gereklilikleri normlarının standart alanlarını belirlemek amacıyla 33961-3 Grup antrenman norm taslağı kullanılmıştır.

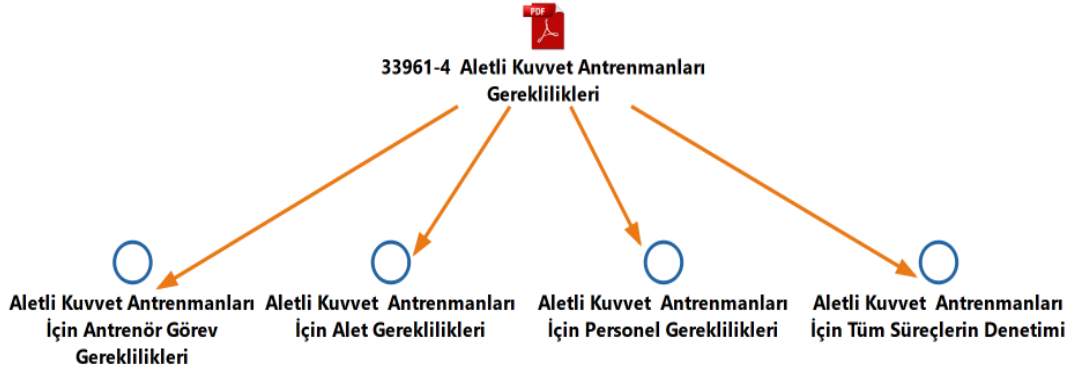


Şekil 3.6 DIN 33961-3: Fitness merkezleri stüdyo donanım ve işletme gereksinimleri- grup antrenman gereklilikleri ait temalar MAXmaps haritası hiyerarşik kod-alt kod modeli.

Şekil 3.6 de görüldüğü gibi haritanın merkezi “DIN 33961-3 “Grup Antrenmanları Gereklilikleri” belgesinin sembolünü göstermektedir DIN 33961-3 “Grup Antrenmanları Gereklilikleri” standart taslağı içerik açısından aşağıdaki kategorilere ayrılmıştır. Fitness merkezleri stüdyo donanım ve işletme gereksinimleri- Grup antrenmanları gereklilikleri standart alanlar: “Grup Antrenmanları İçin Personel Gereklilikleri” “Grup Antrenmanları İçin Alan Gereklilikleri”, “Grup Antrenmanları İçin Kulak Koruma Gereklilikleri”, “Grup Antrenmanları İçin Tüm Süreçlerin Denetimi” olarak dört kategoriye ulaşılmıştır.

3.1.7. DIN:33961-4: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Aletli Kuvvet Antrenman Gereklilikleri Standart Alanlar

Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Aletli Kuvvet Antrenman Gereklilikleri Standart Alanları belirlemek amacıyla 33961-4 Aletli Kuvvet Antrenman standartları taslağı kullanılmıştır.



Şekil 3.7 DIN 33961-4: Fitness merkezleri stüdyo donanım ve işletme gereksinimleri- kuvvet antrenman gerekliliklerine ait temalar MAXmaps haritası hiyerarşik kod-alt kod modeli.

Şekil 3.7 de görüldüğü gibi haritanın merkezi “DIN 33961-4 “Kuvvet Antrenman Gereklilikleri” belgesinin sembolünü göstermektedir DIN 33961-4 “Kuvvet Antrenman Gereklilikleri” standart taslağı içerik açısından aşağıdaki kategorilere ayrılmıştır.

Fitness merkezleri stüdyo donanım ve işletme gereksinimleri- Alet temelli kuvvet antrenman gereklilikleri standart alanlar: “Aletli kuvvet antrenmanları antrenör görev gereklilikleri” “Aletli kuvvet antrenmanları için alet gereklilikleri” “Aletli kuvvet antrenmanları için personel gereklilikleri” “Aletli kuvvet antrenmanlar

için tüm süreçlerin denetimi” olarak dört kategoriye ulaşılmıştır. Çıkarılan standart alanlar çerçevesinde veri setleri arasında kıyaslamalar yapılarak ayrık ve benzer standart alanlar ortaya konulmaya çalışılmıştır. Fakat ayrık ve benzerliklerinin daha ayrıntılı incelenmesi bundan sonraki “Türkiye’deki Fitness Merkezleri Çerçevesi ile Almanya’da Oluşturulan DIN 33961 Normlarının Karşılaştırılması” başlığında ele alınacaktır.

3.2. Türkiye’deki Fitness Merkezleri Çerçevesi ile Almanya’da Oluşturulan DIN 33961 Standartlarının Karşılaştırılması

Türkiye’deki fitness merkezleri çerçevesi ile Almanya’da oluşturulan DIN-33961 fitness merkezleri standartları bir önceki bölümde ortaya konulmuştur. Bu bölümde ise Türkiye’deki mevcut yönetmelik ve talimatın çerçevesi ile Almanya’da fitness merkezleri için oluşturulan standartlar içerik açısından incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Türkiye’de fitness merkezleri ile ilgili bir yönetmelik “ Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği (ÖBESTY)” bir talimatname “Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu- Özel Spor Salonları Talimatı (TVGFF-ÖSST) ve Almanya’da fitness merkezleri için oluşturulan DIN 33961’in dört kalite belgesi taslağı incelenmiştir.

Bu bölüm çerçevesinde;

Türkiye’de fitness merkezleri ile ilgili “ÖBESTY” ve “TVGFF-ÖSST” neleri içermektedir?

Almanya’da fitness merkezleri için oluşturulan taslaklar ile Türkiye’de fitness merkezinin için oluşturulan çerçeve arasında içerik açısından nasıl bir fark vardır? Bu problemler incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda standart içerik farklılıkları şu başlıklar altında sınıflandırılmıştır.

3.2.1. Hizmet ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

“ÖBESTY” ve “TVGFF- ÖSST” çerçevesinde fitness merkezinin müşteriye açık olarak sunacağı hizmetler için bir çerçeve oluşturulmamıştır. DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikler standart taslağında aşağıdaki hizmetlerin müşteriye açık olması için bir çerçeve oluşturmuştur.

Bu çerçeve;

“A. Sözleşme belgeleri, sunulan hizmetler için fiyat listesi, genel işletme şartları, bina yönetim düzeni gibi belgeler müşteri sözleşmeyi imzalamadan önce müşterinin bilgilenebilmesi için müşteriye teslim edilmelidir.”

“B. Fiyat listesi fiyata dâhil olan hizmetleri de içermelidir.”

“C. Deneme antrenmanı veya deneme ayı hizmeti müşteriye sunulmalıdır.”

“D. Çalışanların isimleri belirli olmalıdır. Üniformalarında isim göstergeleri bulunmalıdır.” standart hükümleri şeklinde DIN: 33961-1-Temel gereklilikler standart taslağı içerisinde “Hizmet” başlığı altında düzenlenmiştir. DIN-33961-1 Temel Gereklilikler içerisinde bahsedilen bu hizmetlerin denetimi ile ilgili ise; *“Gerekli belgelerin içeriği ve varlığı denetlenmelidir.”* ibaresi yer almaktadır.

3.2.2. Üye Sözleşmesi ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY” ve “TVGFF-ÖSST” da fitness merkezlerinin müşteri sözleşmesi ile ilgili bir çerçeve oluşturulmamıştır. DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri içerisinde sözleşmenin ilk geçerlilik süresi, sözleşmeyi uzatma süresi, sözleşmenin fesih süresi, sözleşmenin feshinden önce bildirilmesi gereken mühlet, olağan fesih durumu, deneme süresi gibi ayrıntılarına içine alan bir çerçeve oluşturulmuştur.

Bu çerçeve;

“Sözleşmeler için yasal hükümlere (134, 138, 305 ve 310 (BGB: Bürgerliches Gesetzbuch: Medeni Kanun) uygun olmalıdır. Bu yasal hükümlerin yanı sıra müşteri sözleşmesine ilişkin serbest hükümlerde söz konusudur. Bunların dışında başka yasal gereklilik söz konusu değildir. Aşağıdaki hükümler sözleşmeye dâhil edilmelidir.”

“A)Sözleşmeyi fesih etme süresi: Sözleşmeyi fesih etme süresi sözleşme süresine bağlıdır. 24 aylık sözleşmelerde 2 ay, 12 aylık sözleşmelerde 6 haftadır.”

“B)Deneme Süresi: Müşteri sözleşmesinde deneme süresi en aşağı 7 gün olarak kararlaştırılmak zorundadır. Deneme sürecindeki fesih durumunda katkı talep edilebilir. Hukuksal olarak deneme sürecinde müşteri deneme günlerinin ücretini ödemek zorunda değildir.”

“C) Olağan fesih durumu veya sözleşmeyi uzatma: Sözleşmenin otomatik uzatılması imzalanan ilk sözleşmenin 24 aylık için %50’ sinden fazla olamaz. İmzalanan daha kısa süre sözleşmeler için uzatma süresi ise %100’ ünden fazla olamaz.”

“Eğer fitness merkezi müşteri sözleşmeleri için genel şartlara veya işletme yönetim düzenine sahipse müşteri bu şartlar tamamen müşteriye okutulmalıdır.” Standart hükümleri şeklinde DIN: 33961-1-Temel gereklilikler standart taslağı “Müşteri Sözleşmesi” başlığı altında düzenlenmiştir. DIN-33961-1 Temel Gereklilikler içerisinde bahsedilen bu hizmetlerin denetimi ile ilgili;

“Müşteri sözleşmelerinin içeriğinin denetimi zorunludur.”

“Eğer fitness merkezi işletme kuralları veya işletmenin iç düzeni ile ilgili ek maddeler sözleşmede yer alacaksa sözleşmeyi müşteriye sunmadan önce bu kurallarda denetlenmelidir.” ibaresi yer almaktadır.

3.2.3. Hijyen ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY’de hijyen ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. ÖBESTY’de *“Özel beden eğitimi ve spor çalışmaları yapılacak tesisin bütün ünitelerinin genel sağlığa aykırı şartları taşımaması,”* ifadesine yer verilmiştir. TVGFF-ÖSST ise *“Spor salonunun tüm birimlerinin genel sağlığa uygun koşullar taşıması”* gibi genel bir çerçeve oluşturulmuştur.

DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri hijyen ile ilgili gereklilikleri daha ayrıntılı biçimde ele alınmıştır. Buna göre DIN 33961-1 Temel gereklilikler içerisinde temizlik planı, düzeni ve yöntemi gibi unsurlara değinilmiştir. Bu çerçeve;

“Fitness merkezleri temizlik ve hijyen için yeterli seviyede titiz olmalıdır. Temizlik planı yazılı hale getirilmelidir. Antrenman alanları işletmenin ölçüsüne göre düzenli olarak temizlenmelidir. Zeminler günlük olarak temizlenmelidir. Tekstil döşemeler, kaplamalar haftalık olarak sık sık temizlenmelidir. Yılda bir kez temel temizliği ekstraksiyon yöntemi kullanılarak yapılmalıdır.”

“Not: Ekstraksiyon yöntemi tekstil döşemelere özel aletler kullanılarak yapılan bir temizlik yöntemidir.”

“Gelecek antrenman için kullanılacak aletler veya ekipman temizlik planına göre düzenli olarak temizlenmelidir. Faydalanan müşterinin temas ettiği yüzeylerinin temizlenmesi için uygun temizlik malzemeleri sağlanmalıdır.”

“Sihhi alanlar (duşlar, soyunma odaları, tuvaletler) ve çıplak ayak kullanım alanları kullanıldığı sürece günlük olarak temizlenmek zorundadır. Ve yüzey dezenfeksiyonu uygun mantar, virüs ve bakteri öldürücü dezenfeksiyon malzemeleri ile temizlenmelidir. Duş başlıkları, bağlantı parçaları 12 ay sonunda oluşan kireçlerden arındırılmalıdır.” standart hükümleri şeklinde

DIN: 33961-1-Temel gereklilikler standart taslağı “Hijyen” başlığı altında düzenlenmiştir. DIN-33961-1 Temel gereklilikler içerisinde bahsedilen hijyen denetimi ile ilgili; *“Gerekli belgelerin içeriği ve varlığı denetlenmelidir.”* İbaresini yer almaktadır.

3.2.4. Zeminler ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY’de zeminler ile ilgili *“Tesis zemininin yapılan spor dallarının özelliğine göre tahta, parke, sunta, halıfleks ve benzeri malzemelerle kaplanmış olması, açık tesislerde yapılan spor dallarının özelliğine göre zemin; ilgili federasyonlarca öngörülen çim, asfalt, beton ve buna benzer malzemelerle kaplanmış olması”* ibaresi yer almıştır. TVGFF-ÖSST’nda ise *“Çalışma zemininin; spor dallarının özelliğine göre uygun malzemelerle kaplanmış olması,”* gibi genel bir çerçeve oluşturulmuştur.

DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri içerisinde zeminler temel gereklilikler içerisinde zeminler ile ilgili genel bir çerçeve oluşturulmuştur. DIN- 33961 zeminler ile ilgili *“Zemin kaplamaları düz olmalı herhangi bir köşe ve pürüz olmamalıdır.”* ibaresi yer almıştır. DIN 33961 fitness merkezleri zemin ile ilgili denetim herhangi bir denetim şartı oluşturulmamıştır.

3.2.5. Aydınlatma İle İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY’de aydınlatma ile ilgili *“Kullanım alanı 8 m²’den az olmamak üzere en az bir soyunma odası, kadın ve erkek sporcuların birlikte çalışacağı tesislerde en az iki soyunma odası bulunması, spor yapanlara yetecek kadar soyunma dolabı veya askılık bulunması, odaların aydınlatma ve havalandırma*

sisteminin bulunması, ısısı 18 santigrat derecede olması ve hijyenik şartları taşıması” ve “Kullanım alanı 15 m²'den az olmamak üzere en az bir dinlenme salonu bulunması, dinlenme salonunun zemini halıfleks, parke ve benzeri maddelerle kaplanması, salonun ısısının, aydınlatılmasının ve havalandırılmasının yeterli seviyede olması” ibaresi tesisin nitelikleri içerisinde bir unsur olarak yer alırken ayrıntılı bir çerçeve çizilmemiştir. TVGFF-ÖSST'nda ise aydınlatma ile ilgili bir çerçeve oluşturulmamıştır.

DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri içerisinde Aydınlatma ile ilgili genel bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeve fitness merkezi alanlarında minimum aydınlatma unsurları(lüks) ile ilişkilidir. Bu çerçeve;

“Fitness merkezi alanlarında minimum aydınlatma aşağıdaki kriterler dikkate alınarak yapılmalıdır.”

- ✓ “Girişler, Resepsiyon alanı, merdivenler ve koridorlar minimum 200 lüks”
- ✓ “Antrenman alanları minimum 200 lüks”
- ✓ “Temizlemek için tutulabilir ışıklar(sıhhi alanlar için) minimum 300 lüks”
- ✓ “Araştırma ya da tıbbi alanlar minimum 500 lüks”

DIN 33961 fitness merkezleri aydınlatma ile ilgili denetim şartı da oluşturulmuştur. Denetim şartları ile ilgili;

“Aydınlatmanın ölçülmesinde (lüks metre ya da ışıkölçer) kullanılmalıdır. Ve cihaz standartları en azından DIN-5035-6: 2006, Sınıf C de belirlenen standartlara uygun olmalıdır.”

“Yapay aydınlatmanın yapıldığı odalarda ölçüm, uygunsuz olmayan farklı noktalarda yapılır. Ve doğal karanlıkta ölçüm yapılmalıdır. Ölçüme gün ışığı dahil edilmezse ışık kapalı ve açıkken bir ölçüm alınmalıdır. İki ölçüm arasındaki fark yapay ışıklandırma ölçüsünü verir. Günışığı çok dalgalanabileceğinden, iki ölçüm bulutlu gökyüzünde ve hemen art arda yapılmalıdır.”

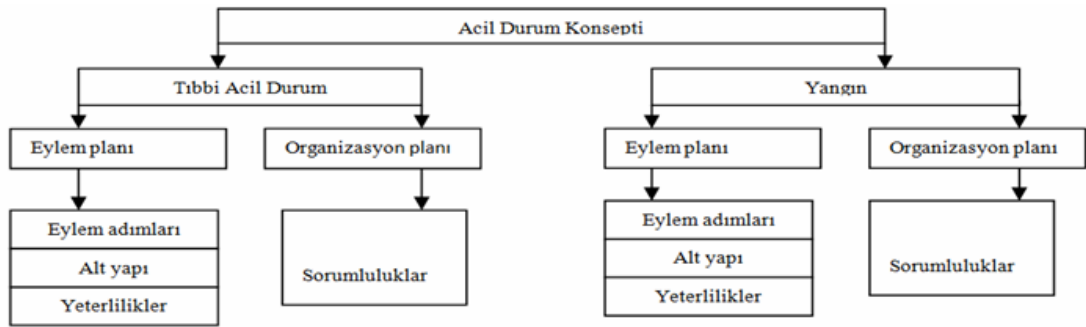
“Fark ölçümü, gün ışığına bağlı kontrollü aydınlatma sistemlerine uygulanmaz. Alan ölçümlerinde, zeminden 0.85 metre yükseklikte ölçüm alınır.” ibareleri yer almaktadır.

3.2.6. Acil Durum Yönetimi ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY’de acil durum yönetimi ile ilgili “*Tesiste yangın ve tabii afetlere karşı yangın söndürme ve benzeri aletlerin hazır bulundurulması*” ibaresi yer alırken;

TVGFF-ÖSST’ nda “*Yangın ve benzeri doğal yıkımlara karşı 2 adet yangın söndürme tüpü, 1 yangın çıkışı, 1 tehlikeli durum alarmı gibi araç ve donanımların bulundurulması*” acil durum için hazır bulundurulması gereken araçlar kısıtlı bir çerçeve ile oluşturulmuştur. Aynı zamanda acil durumları engelleyebilecek “*Çalışma alanında yaralanma ve kazalara yol açacak direk, sütun ve benzeri engelleyicilerin keskin kenarlarının ve sivri uçlarının darbeyi emici yumuşak malzemelerle kaplanmış olması zorunludur.*” gibi acil durumu engelleyici olarak değerlendirilebilecek gereklilikler yer almaktadır.

DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri içerisinde Acil Durum için ayrıntılı bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu ayrıntılı çerçeve acil durum yönetimi personeli ve acil durum konsepti ile ilgili gereklilikler, acil durum yönetimi personeli, acil durum konseptinin evraklaştırılması ile ilgili sorumluluk tıbbi bir durum için organizasyon ve eylem planı gibi gereklilikleri ile ilişkilidir. Bu çerçeve;



Şekil 3.8 Tıbbi acil durum ve yangın için acil durum yönetimi.

“Acil Durum Sorumlusu”

“Her fitness merkezi içerisinde acil durum konseptinin dokümanlaştırılması ve uygulanması için sorumlu personel tayin edilmelidir.”

“A) Her fitness merkezinde oluşturulan acil durum konsepti ile tıbbi acil durum ve yangın için organizasyon ve eylem planı oluşturulur.”

“B) İlk yardım ve yangın için görevliler belirlenmelidir.”

“C) İlk yardım ve yangın için görevliler devamlı hazır olmalıdır.”

“Not-1: İlk yardım ve yangın acil durumu için görevli kişilerin eğitilmeleri tavsiye olunur.”

“D) İlk yardım ve yangın görevlileri için eğitim ve geliştirme eğitimleri organize edilmelidir.”

“Not-2: İlk yardım ve yangın görevlileri için eğitim ve geliştirme eğitimleri ile ilgili gereklilikler “Korunma Prensipleri” inde tanımlanmıştır. “

“Not-3: Yangın koruma yardımcılarına, organizasyonel yangın korumasında ve yangın söndürücülerin kullanımı konusunda talimat verilir.”

“E) Acil durum için her görevli faaliyete başlamadan önce eylem ve organizasyon planı çerçevesinde belirlenen gerekli tekbirler, hem tıbbi acil durum hem de yangın konusunda bilgilendirilmeli ve doküman haline getirilmelidir.”

“F) Acil durum için her görevli eylem ve organizasyon planı çerçevesinde belirlenen gerekli tekbirler, hem tıbbi acil durum hem de yangın konusunda en az yılda bir kez bilgilendirilmeli ve değişiklikler doküman haline getirilmelidir.”

“G) Acil durum konseptinin eylem ve organizasyon planı çerçevesinde tıbbi acil durum ve yangın konusunda yılda en az bir kez tatbikat yapılmalı ve doküman haline getirilmelidir.”

“H) Fitness merkezleri için acil durum alt yapısı oluşturulmalı özellikle ilk yardım için gerekli donanım ve oluşacak yangınlar ile mücadele için belirlenen donanım ve malzemeler sağlanmalıdır.” ibareleri yer almaktadır. Ayrıca acil durum gereklilikleri içerisinde acil durum konsepti ile ilgili ayrıntılara da yer verilmiştir. Bu çerçevede;

Acil durum Konsepti

Genel

“Acil durum konsepti, tıbbi acil veya yangın acil durumunda fitness merkezlerinde uygulanacak önlemlere dayanmaktadır. Acil durum konsepti tıbbi ve yangın acil durumu için eylem ve organizasyon planlarını içerir.”

Tıbbi acil durum için eylem planı

“Tıbbi acil durumu kayıt altına alma ve tıbbi acil durum eğitimi şartları ve buna ait zorunlu yeterlilik ve altyapı sunulmuştur.” Tıbbi acil durumu raporlaştırma ve tıbbi acil durum eğitimi;

ADIM 1	
Gereklilikler	Tıbbi acil durum eylem ve organizasyon planı için en az senede bir kez uygulamalı eğitim yapılmalıdır.
Yeterlilik	Stüdyo tarafından belirlenen kişiler yeterliliğe sahip olmalı, eylem ve organizasyon planına göre organize edilmelidir.
Alt yapı	Tıbbi acil durum kayıtları için hazır şablonlar Tıbbi acil durum eğitimi uygulama eğitimi için gerekli şablonlar olmalıdır.

“Tıbbi acil durum tespiti, gereklilikler ve zorunlu alt yapı ve gereklilikler sunulmuştur.” Acil tıbbi durumların hızlı tespiti;

ADIM 1	
Gereklilikler	Kullanılan her egzersiz odasında, acil durumda insanların kısa sürede yardım alabileceği bir yol olmalıdır. Bu durum her zaman antrenman alanında bulunan antrenörler tarafından sağlanır. Aşağıdaki tedbirler destekleyici olarak alınabilir. -İki kişi ilkesinin uygulanması(kimse tek başına antrenman yapamaz) - Acil durumların görevli kişi tarafından hızlı bir şekilde tespiti için (≤ 1 dakika) teknik önlemler alınmalıdır.
Yeterlilik	İlk yardım için en az bir yeterli kişi (≤ 1 dakika) hazır bulunmalıdır.
Alt yapı	Örneğin: Kamera sistemi erken uyarı sistemleri olabilir.

Tıbbi Acil Durum İçin Eylem Planı

“Tıbbi acil durum eylem planı gereklilikleri zorunlu yeterlilikler ve altyapı sunulmuştur.” Tıbbi acil durum eylem planı;

ADIM 1	
Gereklilikler	Mevcut antrenörler acil durumdan haberdar olamıyorlar ise, mevcut antrenörleri uyarmak.
Yeterlilik	Sorumluluklar ve görevler organizasyon planında düzenlenir.
Alt yapı	Organizasyon yapısına göre acil tıbbi durumlar için ayrıntılı eylem planı ve benzeri acil durum bölgesinin güvenliğini sağlama veya yaralıların özel eşyalarının güvenliğini sağlanması

ADIM 2	
Gereklilikler	Görevli antrenör aracılığıyla yaralıların değerlendirilmesi ve denetlenmesi
Yeterlilik	Sorumluluklar ve görevler organizasyon planında düzenlenir. İlk yardım için en az bir yeterli kişi hazır bulunmalıdır.
Alt yapı	Organizasyon yapısına göre acil tıbbi durumlar için ayrıntılı eylem planı ve benzeri acil durum bölgesinin güvenliğini sağlama veya yaralıların özel eşyalarının güvenliğini sağlanması

ADIM 3A	
Gereklilikler	İlk yardım
Yeterlilik	Sorumluluklar ve görevler organizasyon planında düzenlenir. İlk yardım için en az bir yeterli kişi hazır bulunmalıdır.
Alt yapı	Organizasyon yapısına göre acil tıbbi durumlar için ayrıntılı eylem planı ve benzeri acil durum bölgesinin güvenliğini sağlama veya yaralıların özel eşyalarının güvenliğini sağlanması İlk yardım malzemeleri DIN 13157 ya da DIN 13169'e göre tamamlanmalıdır. -Glikoz -Soğutma malzemesi -Otomatik harici defibrilatör(AED) - İlk yardım malzemelerinin ve depoların grafik planı.

ADIM 3B	
Gereklilikler	Gerektiğinde yardım getirecek yerle iletişim kurma
Yeterlilik	Sorumluluklar ve görevler organizasyon planında düzenlenir. İlk yardım için en az bir yeterli kişi hazır bulunmalıdır.
Alt yapı	Organizasyon yapısına göre acil tıbbi durumlar için ayrıntılı eylem planı ve benzeri acil durum bölgesinin güvenliğini sağlama veya yaralıların özel eşyalarının güvenliğini sağlanması -Kablosuz telefon -Telefonun yanında görevli kişilerin telefonuna ulaşılacak bir rehber. -Gerektiğinde yardım getirecek yerin nasıl yardım edeceği konusunda iletişim kurma

Tıbbi acil durumun değerlendirilmesi ve eğitimi

Tıbbi acil durumun değerlendirilmesi ve eğitimi gereklilikleri yeterlilikler ve altyapı sunulmuştur. Tıbbi acil durumun değerlendirilmesi ve eğitimi;

ADIM 1A	
Gereklilikler	<i>Yaşanan her tıbbi acil durum ve alınan tekbirler raporlanmalı ve arşivlenmelidir(Ek K)</i>
Yeterlilik	<i>İlk yardımdan sorumlu kişi raporlama ve arşivleme yöntemleri konusunda bilgi sahibi olmalıdır.</i>
Alt yapı	<i>-Tıbbi acil durumları raporlaştırma için gerekli belgelerin varlığı -Tıbbi acil durumları arşivleme için gerekli sistemin varlığı</i>
ADIM 1B	
Gereklilikler	<i>Tıbbi acil durumların eylem planı için yapılan her eğitim raporlanmalı ve arşivlenmelidir.</i>
Yeterlilik	<i>İlk yardımdan sorumlu kişi raporlama ve arşivleme yöntemleri konusunda bilgi sahibi olmalıdır</i>
Alt yapı	<i>-Tıbbi acil durumların eylem planı için yapılan her eğitimin raporlanması ve arşivlenmesi için belgelerin varlığı. -Tıbbi acil durumları eğitiminin arşivlenmesi için gerekli sistemin varlığı</i>

Acil tıbbi durumlarda sorumluluklar

DIN: 33961-1: Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikleri içerisinde Tıbbi acil durum çerçevesi net biçimde çizilmiştir. *Bu çerçevede her fitness merkezinin standartlaştırılmış ve hazırlanmış bir doküman sistemine sahip olması gerekliliği, sorumluluklar (örneğin kim nerede hangi görevi üstlenecek) belirlenen ilk yardım ekibi net bir şekilde belirlenmiştir. Özellikle acil tıbbi bir durumda sorumlu kişinin yerinde bulunması olgusu açık bir biçimde düzenlenmelidir.*

Yangın Acil Durumu

Yangın acil durumunda görevliler

Fitness merkezi standart yapıya ve doküman sistemine sahip olmalıdır. Görevli kişiler “Böyle bir acil durum meydana geldiğinde” kimin ne ile ilgileneceği belirlenmelidir. Özellikle yangın acil durumunda tıbbi bir acil durumun oluşması ile görev yapacak ilk yardım personeli açık biçimde belirlenmelidir.

Yangın Acil durumu için eylem planı

Yangın acil durumunun raporlanması ve eğitimi

Yangın acil durumunun raporlanması ve eğitimi ile ilgili gereklilikler yeterlilikler ve altyapı sunulmuştur. Yangın acil durumunun raporlanması ve eğitimi gereklilikler;

ADIM 1	
Gereklilikler	Yangın acil durumu için eylem ve organizasyon planı senede en az bir kez (tatbikat) uygulanmalıdır.
Yeterlilik	Stüdyo tarafından belirlenen acil durum sorumlu personeli emir yetkisine sahip olmalıdır. Yangın acil durumlarının eğitimi organizasyon planına göre yapılmalıdır.
Alt yapı	Yangın acil durumlarının raporlanması için belgelerin varlığı. Yangın acil durumları eğitimlerinin raporlanması için belgelerin varlığı

Yangın Acil Durumun Tespiti

Yangın acil durumunun tespiti için gereklilikler, yeterlilikler ve altyapı sunulmuştur. Yangın acil durumunun tespiti için gereklilikleri;

ADIM 1	
Gereklilikler	Yangın çıkışının tespiti güvence altına alınmalıdır. Destek olarak aşağıdaki önlemler alınabilir. -Mevcut görevli eğitimcilerin düzenli turları -Yangın acil durumu tespit edebilecek teknik önlemler
Yeterlilik	En az bir yeterli kişi yangın koruma görevlisi olarak hazır bulundurulmalıdır.
Alt yapı	Yangın alarmı Duman detektörleri

Yangın Acil Durumu Eylem Planı

Yangın acil durum eylem planı gereklilikleri, yeterlilikler ve altyapı sunulmuştur. Yangın acil durum eylem planı gereklilikleri Adım-1;

ADIM 1	
Gereklilikler	Yangın durumunun denetlenmesi ve değerlendirilmesi uygun önlemlerle yönetilmesi
Yeterlilik	Sorumluluklar ve görevler organizasyon planında düzenlenir. En az bir yeterli kişi itfaiyeci olarak hazır bulunmalıdır.
Alt yapı	Yangın durumunda iki veya daha fazla görev alanlar, yangına müdahale yöntemi, yangın söndürme için görevli kişi, eylem planında ayrıntılı düzenlenmelidir.

Yangın acil durum eylem planı gereklilikleri Adım-2A/2B

ADIM 2A	
Gereklilikler	Gerekirse mevcut talimatları göre kişilerin tahliye edilmesi gerekir. Sorumluluklar ve görevler organizasyon planında düzenlenir.
Yeterlilik	Her zaman en az bir yangın koruma görevlisi bulunmalıdır. Not: Görevlendirilen kişi kişilerin tahliyesi ile ilgilenmelidir. Bu kişinin tahliye konusunda eğitim almasına da dikkat edilmelidir.
Alt yapı	Yangın koruma yardımcılarının bir veya iki daha fazla görev verilen personel için harekete geçme zamanı ayrıntılı eylem planında talimatlara göre hazırlanmalıdır. Kişilerin tahliyesinde aşağıdaki alt yapı kriterlerinin olup olmadığına dikkat edilmelidir. Sorumlular; Yangın durumunda mevcut kişilerin tehlike bölgesinden nasıl korunabileceği Toplanma noktası; Denetim; Mevcut kişilerin tahliye edilip edilmediğinin denetlenmesi.

ADIM 2B	
Gereklilikler	Gerekirse yardım götürülen yer için alarm oluşturma
Yeterlilik	Sorumluluklar ve görevler organizasyon planında düzenlenir. Her zaman en az bir yangın koruma görevlisi bulunmalıdır.
Alt yapı	Yangın koruma yardımcılarının bir veya iki daha fazla görev için harekete geçme zamanı ayrıntılı eylem planında talimatlara göre hazırlanmalıdır. Bunun için: -Kablosuz telefon, Telefonun yanında görevli kişilerin telefonuna ulaşılacak bir rehber.(Ek G), Gerektiğinde yardım getirecek yere nasıl yardım edeceği konusunda iletişim kurma, Gerekirse yardım sağlayan kuruluşlarla iletişim.

Yangın acil durum eylem planı gereklilikleri Adım-3

ADIM 3	
Gereklilikler	Talimatlara göre oluşabilecek yangınla zamanında uygun yöntemle yangın görevlilerinin mücadelesi
Yeterlilik	Sorumluluklar ve görevler organizasyon planında düzenlenir. Her zaman en az bir yangın koruma görevlisi bulunmalıdır.
Alt yapı	Yangın koruma yardımcılarının bir veya iki daha fazla görev için harekete geçme zamanı ayrıntılı eylem planında talimatlara göre hazırlanmalıdır. Yangın söndürme ekipmanı -Depoların grafiksel planı, yangın söndürme tüplerinin ve yangın söndürme donanımının hazırlanması gerekir.

Her fitness merkezi yangın acil durumları için standart ve hazır bir doküman sistemine sahip olmalıdır. Sorumluluklar örneğin kim nerede hangi görevi üslenecek, ilk yarım ekibi kim gibi unsurlar belirlenmelidir. Özellikle bir yangın durumunda sorumlu kişinin yerinde bulunması içerisinde ele alınmıştır. Aynı zamanda fitness merkezleri için oluşturulan standartlarda (DIN 33396-1) acil durum için (Tıbbi ve yangın) ekleri örnek belgeler içerisinde sunulmuştur (Ek-C/ K)

Ayrıca acil durum yönetim denetimi ile ilgili aşağıdaki çerçeve oluşturulmuştur

“Acil durum konseptinin olup olmadığı, konseptin doküman haline getirilip getirilmediği, acil durum yönetiminde ve ilk yardımda ve yangına müdahalede sorumlu kişilerin belirlenip belirlenmediği, rapor şablonlarının olup olmadığı denetlenebilir.”

“Tıbbi acil durumun keşfine yönelik 4.6.3.2.2 e göre acil durum konsepti doküman haline gelip gelmediği denetlenir.”

“İlk yardımı yapacak kişinin belge olarak yeterli olup olmadığı denetlenir.”

“Yangın anında acil duruma hazırlık için alıştırılmaların doküman haline getirilip getirilmediği denetlenmelidir.”

“İlk eğitim ile ilgili tıbbi ve yangın acil durumu eğitim ve bilgileri denetlenmelidir.” ibareleri yer almaktadır.

3.2.7. Antrenörün İlgilenme Konsepti, Antrenman Programı ve Akışı ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY ve TVGFF- ÖSST’nda ilgilenme konsepti, antrenman programı ve akışı sorumlulukları ile ilgili herhangi bir çerçeve oluşturulmamıştır. DIN 33961-1 Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikler gereklilikleri içerisinde ilgilenme konsepti, antrenman programı ve akışı için ayrıntılı bir çerçeve oluşturulmuştur. Antrenörün ilgilenme konsepti, antrenman programı ve akışına dair farklılıklar “İlk görüşme” “Antrenman hedefi belirleme ve antrenman

planlaması” “Antrenman uygulanması” “Antrenman tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zaman” alt başlıklarını içermektedir. Bu alt başlıklar ayrı ayrı şu gereklilikleri içermektedir. DIN 3396-1 Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikler gereklilikleri içerisinde İlgilenme konsepti, antrenman programları ve akışı içerisinde bir alt başlık olarak değerlendirilen **ilk görüşme** gereklilikleri aşağıdaki gibidir.

“Her yeni müşteriye (fitness antrenmanına yeni başlayanlar, antrenmana geri dönenler veya profesyoneller), standart bir anket formu kullanarak müşteri verilerinin yazılı hale getirilmesi ile ilk görüşme yapılmalıdır. İlk görüşme ilk antrenmandan sonra yapılmalıdır ve ilk görüşme aşağıdaki durumları içermelidir.”

- ✓ Yaş ve Cinsiyet;
- ✓ Sportif deneyim (eğitime yeni başlayan mı, antrenmana geri dönene mi, profesyonel mi?);
- ✓ Antrenman gerekçesi nedir? (kilo verme, kilo alma)
- ✓ Sağlık riski değerlendirmesi

Sağlık riski değerlendirmesi aşağıdaki durumları içermelidir:

- ✓ Tıbbi tedavisinin olup olmadığı
- ✓ Herhangi bir ilaç alıp almadığı
- ✓ Herhangi bir solunum probleminin bulunup bulunmadığı
- ✓ Kardiyovasküler riskinin olup olmadığı
- ✓ Kas iskelet sisteminde herhangi bir problem var mı?
- ✓ Antrenmana yeni başlayanlar
- ✓ Genel eğitim uygunluğu

“Not: Kardiyovasküler riskinin olup olmadığının denetlenmesi ulusal veya uluslararası tanınmış anketlerle yapılması tavsiye olunur. Bu bağlamda Almanya Spor Hekimleri ve Önleme Derneği (Deutsche Gesellschaft für Sportmedizin und Prävention-DGSP) tarafından geliştirilen eğitime yeni başlayanlar için sağlık risk değerlendirmesi anketi dikkate alınabilir. Bu anketin içeriği Ek-A’da sunulmuştur.”

“Not: Kalp risk probleminin olup olmadığının tespit edilmelidir. Bu riskin en yüksek yaş aralığı 40 yaşından büyük erkeklerde 50 yaşından büyük kadınlarda daha fazla rastlanmaktadır.”

“Not: Sağlık riski değerlendirmesi gerekirse bir doktora başvurularak gerçekleştirilebilir.”

“Not: Veri korunmasında yasal yükümlülüklere uyulmalıdır. İfadelerine yer verilmiştir.”

Aynı zamanda ilk görüşme ile ilgili *denetim oluşturulmuştur (Denetim ilgili madde 6.6.3)*

“En az ilk görüşme (giriş) gereklilikleri detaylandırıldığı gibi, müşterinin sağlık durumunun tespitinin yapıp yapılmadığının yazılı bir belgesinin olup olmadığı kontrol edilebilir”.

DIN 3396-1 Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel gereklilikleri içerisinde İlgilenme konsepti, antrenman programları ve akışı içerisinde bir alt başlık olarak değerlendirilen **Antrenman Hedefi Belirleme ve Antrenman Planlaması** ile ilgili farklılıkların gereklilikleri DIN 33961 içerisinde aşağıdaki gibidir.

“Müşterilerin Fitness yapma amaçlarına göre bir antrenman hedefi yazılı olarak sunulmalıdır. Ve bu çerçevede bir antrenman planı hazırlanmalıdır. Oluşturulan antrenman planı düzenli aralıklarla takip edilmeli gerekirse güncelleştirilmelidir.” Şeklinde Antrenman Hedefi Belirleme ve Antrenman Planlaması ile ilgili gereklilikler ifade edilmiştir. Aynı zamanda Antrenman Hedefi Belirleme ve Antrenman Planlaması Denetimi ile ilgili *“Süreçle ilgili dokümanlar denetlenebilir.”* İbaresini yer almaktadır.

DIN 3396-2 Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel gereklilikleri içerisinde İlgilenme konsepti, antrenman programları ve akışı içerisinde bir alt başlık olarak değerlendirilen **Antrenman uygulanması ile ilgili farklılıkların** gereklilikleri aşağıdaki gibidir.

“Antrene edilene yol gösterilmesi veya antrenman akışının gösterilmesi antrenör aracılığı ile sunulmalıdır. Antrene edilene eğitim verildikten sonra bağımsız bir eğitim uygulanmalıdır. Üyeler için bütünlük bir antrenman yazılı veya elektronik olarak müşterilere sunulmalıdır. (Örneğin antrenman kartı ile).”

“Antrenör ile belirli aralıklarla antrenman hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilmelidir. Değerlendirme sonuçlarına göre ihtiyaç varsa belirlenen antrenman planı yeniden şekillendirilebilir, antrenman planına ek çalışma eklenebilir.” Antrenör ile belirli aralıklarla antrenman hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilme aşağıdaki konuları içermelidir.

A) Önceki antrenman hedefine ulaşıp ulaşılmadığı

- B) Antrenman hedefinde değişikli olup olmadığı
- C) Antrenman planından memnun olup olmadığı
- D) Gerekirse değişiklik isteğinin olup olmadığı
- E) Sağlıksal durumundaki değişikliklerin takip edilmesi ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Ayrıca Antrenman uygulaması denetimi ile ilgili (Denetim ilgili madde 6.6.4) “Süreçlerin var olup olmadığı gerekliliklere uyulup uyulmadığı denetlenebilir.” ibaresi yer almıştır.

DIN 3396-1 Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikler gereklilikleri içerisinde İlgilenme konsepti, antrenman programları ve akışı içerisinde bir alt başlık olarak değerlendirilen **Antrenman tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zaman** gereklilikleri aşığıdaki gibidir.

“Fitnessa yeni başlayanlarda eğitim danışmanlığı ve yönlendirme için harcanan zaman aşığıdaki gereklilikleri yerine getirmelidir.”

“A) Antrenmana yeni başlayanlarda müşterinin antrenman planlanması, eğitim danışmanlığı, yönlendirme ihtiyaçlarının anlaşılması için üçüncü derece antrenörlük seviyesine sahip antrenör ile en az iki tane en az 60 dakikalık iki randevu düzenlenmelidir.”

“B) Antrenmana yeni başlayanlarda belirlenen antrenman hedeflerinin ulaşılip ulaşılmadığının değerlendirilmesi için her üç ay sonunda üçüncü derece antrenörlük seviyesine sahip antrenör ile en az bir tane en az 60 dakikalık iki randevu düzenlenmelidir.”

“C) Antrenmanlara yeniden başlayanlarda belirlenen antrenman hedeflerinin ulaşılip ulaşılmadığının değerlendirilmesi için her dört ay sonunda üçüncü derece antrenörlük seviyesine sahip antrenör ile en az bir tane en az 60 dakikalık iki randevu düzenlenmelidir.”

“NOT-1: Antrenmanlara yeni başlayanlarda eğitim tavsiyesi ve yönlendirme için üçüncü derece antrenörlük seviyesine sahip antrenör ile ilk antrenman yılı için 360 dakika en az zaman harcamalıdır.” ibaresi yer almaktadır. Aynı zamanda antrenman tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zaman denetimi ile ilgili

“12 aylık referans dönemi için olumlu bir fark olup olmadığı dikkate alınmalıdır. Aynı zamanda Fitness merkezine özgü haftalık antrenör görev saatlerinin gerine getirilip getirilmediği denetlenmelidir.” ibaresi yer almaktadır.

3.2.8. Genel Personel Gereklilikleri ile İlgili Farklılıklarının Karşılaştırılması

Vücut Geliştirme Tıbbi İlaçlarının Kullanılması ve Kötüye Kullanılmasını Önlemek İçin Personel Gereklilikleri İle İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY ve TVGFF-ÖSST’nda vücut geliştirmek için tıbbi ilaçlarının kullanılması ve kötüye kullanılmasını önlemek için personel gerekliliği ile ilgili herhangi bir çerçeve oluşturulmamıştır.

DIN 33961-1 Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel gereklilikleri içerisinde tıbbi ilaçların kötüye kullanılmasının engellenmesine dair personel gerekliliklerine yer verilmiştir. Ve bu gereklilikler şu şekilde belirlenmiştir.

“Her fitness merkezi fitness merkezlerinde aletle ilişkili kullanılan tıbbi ilaçlar alanında bilgiye sahip ya da bu alanda araştırma yapan bir personele sahip olmalıdır. Bu kişinin hangi becerilere sahip olacağı ek dördte düzenlenmiştir. Bu kişi antrenörle iletişim halinde olmalıdır.”

“Bir görevlinin iki veya daha fazla görevi yerine getirmesine izin verilir. Yukarıda tanımlanan görevli kişi aynı zamanda acil durum yönetimi için de görevlendirilebilir. Eğer Doktor veya eczane ile işbirliği olursa bu işbirliği belgeler aracılığı ile sağlamalıdır.”

“DIN 33961-1 Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri- Temel Gereklilikler gereklilikleri içerisinde bu alanda görevlendirilecek personelin yeterlilikleri Ek-C/D’de düzenlenmiştir.”

“Farklı nedenlerden dolayı bu konuda personel istihdam edilemiyorsa, söz konusu hizmetin bir doktor veya eczacı ile resmi bağlantılarının oluşturulması gerekmektedir. Bu bağlantının nasıl oluşturulacağı ile ilgili ek oluşturulmuştur (Ek-E)” ibareleri yer almıştır. Ayrıca Vücut geliştirme tıbbi ilaçlarının kullanılması ve kötüye kullanılmasını önlemek için personel gereklilikleri denetimi ile ilgili;

“Cihaz destekli eğitim ve grup eğitimi ile bağlantılı olarak Tıbbi ilaçların kötüye kullanılmasını engellenmesi için yeterliliğe sahip personelin varlığı uygun belgelerle kanıtlanmalıdır. Kişi ile verdiği hizmet arasındaki ilişki belgelerle net bir şekilde kanıtlanmalıdır.” ibaresi yer almaktadır.

Antrenman Alan Yöneticisi ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY ve TVGFF-ÖSST’ nda Antrenman Alan Yöneticisi ile ilgili herhangi bir çerçeve oluşturulmamıştır.

DIN 33961-1 Fitness Merkezleri Stüdyo Donanım ve İşletme Gereksinimleri-Temel Gereklilikler gereklilikleri içerisinde Antrenman Alan Yöneticisi ile ilgili geniş bir çerçeve çizilmiştir. Bu çerçeve;

“Fitness merkezleri antrenman alanlarının yönetimine sahip olmak zorundadır. Antrenman alanlarının yöneticisi nitelik olarak en azından 4. yeterlilik seviyesine sahip olmalıdır.”

Antrenman alanlarının yöneticisi aşağıdaki görevlerden sorumludur.

“A) Yönetici spor salonunun genel stratejisinin bir parçası olarak 4.7.2 den 4.7.5’e kadar belirlenmiş gereklilikleri belirler.

4.7.2: İlk görüşme

4.7.3: Antrenman hedefi belirleme ve antrenman planlama

4.7.4: Antrenman uygulama

4.7.5: Antrenman tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zaman

“B) Yönetici fitness merkezinde antrenmanların uygulanması için 4.7.2 den 4.7.5’e kadar belirlenmiş zorunlu araçları sağlar.”

“C) Yönetici uygulamalarını yapabilmesi için 4.7.2 den 4.7.5’e kadar gerekliliklerin hayata geçirilmesindeki koordinasyonu sağlar.”

“D) Yönetici fitness merkezi için iç eğitim ve kariyerden sorumlu kişidir.”

“E) Yönetici fitness merkezinde uygulamaların doğru bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını 4.7.2 den 4.7.5’e kadar belirlenen çerçeveye göre denetler.”

“F) Yönetici gerekirse spor salonunun genel stratejisinin bir parçası olarak grup antrenmanları konseptini belirler.”

“G) Yönetici gerekirse grup antrenmanlarında konseptin uygulanması için sorumlu kişileri tayin eder.”

“H) Yönetici grup antrenmanlarında konseptin doğru bir biçimde uygulanması için gerekirse denetim yapar.”

“İ) Yönetici pozitif bir müşteri geri dönüşü sağlamaya çalışır ve gerekirse bunun için spor salonuna özgü prosedürler ve destekleyici aletler için yapılan ayarlamalar. Antrenman alan yöneticisinin sorumluluğundadır.” ibaresi yer almaktadır.

3.2.9. DIN 33961-2 Alet Temelli Kardiyο Antrenmanları ile Türkiye’deki Mevcut Talimat ve Yönetmelikler Arasındaki Farklılıklar

3.2.10. Aletli Kardiyο Antrenman Alet Gereklilikleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY genel tüm özel spor tesislerini kapsayan bir yönetmelik olduğundan kardiyο antrenman ile ilgili bir çerçeve oluşturulmamıştır. Fakat *“Çalışma esnasında her spor dalıyla ilgili, çalışma gürubunda bulunan sporcu sayısına yeterli olmak üzere spor malzemesi ve yardımcı aletlerin bulundurulması”* ibaresi yer almıştır.

TVGFF- ÖSST’ nda ise Aletli kardiyο antrenman alet gereklilikleri ile ilgili özel bir çerçeve oluşturulmuştur. Spor Merkezlerinde Bulunması Zorunlu Spor Araç

Gereçleri madde başlığında *“Kalp sağlığı için kardiyο aletleri”* içerisinde *Nabız ölçerli bisiklet(2 Adet), Nabız ölçerli yürüyüş bandı(2 Adet)* ibaresine yer verilmiştir. Aynı zamanda *“Bu araç – gereçler nitelik ve nicelik açısından, zamanın gerektirdiği koşullara uygun olarak Federasyonca yeniden düzenlenebilir.”* ibaresi eklenmiştir.

DIN 33961-2 Alet destekli kardiyο antrenmanları içerisinde alet gereklilikleri ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeve Türkiye Vücut Geliştirme ve Fitness Federasyonu Özel Spor Salonları Talimatı ile karşılaştırıldığında aynı genişlikte olduğu söylenebilir. Bu çerçeve;

“Kardiyο antrenman veren bir fitness merkezi en az üç farklı hareket çeşidini yapabileceği aletleri bulundurmak zorundadır.”

“Örneğin: Koşu bandı, eliptik bisiklet, stepper, kürek, uzay yürüyüşü “

“Not: Üç farklı hareket çeşidini yapabileceği aletler bir taraftan antrenmanda çeşitlilik sağlarken diğer taraftan antrenman ilkesinin yerine getirilmesine hizmet edecektir. İbaresine yer verilmiştir.” Aynı zamanda aletli kardiyo antrenman alet gereklilikleri için denetim oluşturulmuştur.

“Bakım konseptinin var olup olmadığı ve bunların doküman haline getirilip getirilmediği denetlenebilir.”

“Kardiyo antrenman veren bir fitness merkezi en az üç farklı hareket çeşidini yapabileceği aletleri bulundurmak zorundadır.” kuralına uygun olup olmadığı denetlenebilir. İbaresine yer verilmiştir.

3.2.11. Aletli Kardiyo Antrenmanları için Personel Gereklilikleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY’de genel tüm özel spor tesislerini kapsayan bir yönetmelik olduğundan personel ile ilgili genel bir çerçeve oluşturmuştur. Bu çerçeve *“İşletici, Genel Müdürlükçe verilen en az ikinci kademe antrenörlük belgesi, henüz ikinci kademe yetiştirilmeyen branşlarda birinci kademe antrenör belgesi, federasyonlarca isimlendirilen diğer eğitici belgesi, spor masajı dalında ise masör ve masöz belgesi bulunan çalıştırıcı tutmak zorundadır.”* İbaresine Öğretici çalıştırma zorunluluğu başlığında yer verilmiştir.

TVGFF-ÖSST’ nda ise Aletli kardiyo antrenmanlarına özel bir personel gerekliliği çerçevesi oluşturulmazken antrenör çalıştırma zorunluluğu ve antrenörlerinin yıllık vizeleri maddesi başlığında tüm fitness antrenman çeşidini kapsayacak biçimde personel gerekliliklerini belirlenmiştir. TVGFF-ÖSST personel gereklilikleri ile ilgili:

“III. Sınıf salonlarda: En az bir tane II. veya III. kademe antrenör”

“II. Sınıf salonlarda: En az bir tane II. veya III. kademe antrenör ve en az bir tane I. kademe yardımcı antrenör.”

“I. Sınıf salonlarda: En az bir tane III. kademe antrenör ve en az iki tane I. kademe yardımcı antrenör.”

“Sınıflüks salonlarda: En az bir tane III. veya IV. kademe antrenör, en az bir tane II. kademe antrenör ve en az iki tane I. kademe antrenör çalıştırılması zorunludur.”

“II. veya III. sınıf salonlar; isterlerse, I. Kademe yardımcı Antrenör de bulundurulabilirler.”

“Henüz ikinci kademe antrenör olmayan yerlerde birinci kademe antrenör çalıştırılabilir.” ibaresine yer verilmiştir. Fitness antrenman türüne göre(kuvvet, kardiyo, grup) bir personel gerekliliği değil fitness merkezi büyüklüklerine göre personel gerekliliği çerçevesi çizilmiştir.

DIN-33961 fitness antrenman türüne göre bir personel gerekliliği ön görse de (kuvvet, kardiyo, grup) *“Bir fitness merkezinde hem cihaza dayalı kardiyo antrenman önerileri hem de kuvvet antrenman önerileri bulunduğu anda personel gereklilikleri yalnızca bir kez karşılanmalıdır.”* ibaresine yer verilmiştir. Aynı zamanda fitness merkezleri için oluşturulan standartlarda (DIN 33396-2) aletli kardiyo antrenman personelinin hangi seviyelerde hangi yeterliliğe sahip olması gerekliliği ile ilgili örnek(bilgilendirici) bir ek belge oluşturulmuştur (Ek C-J). Aynı zamanda antrenörün ilgilenme konsepti, antrenman programı ve akışına dair farklılıkların karşılaştırılması başlığı alt başlıklarından olan antrenman tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zaman gerekliliklerinde minimum seviyeler dile getirilmiştir.

3.2.12. DIN 33961-3 Fitness Merkezleri- Temel Donanım ve İşletme Gereksinimleri -Grup Antrenmanları ile Türkiye’deki Mevcut Talimat ve Yönetmeliklerin Karşılaştırılması

3.2.13. Alanlar ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY’de genel tüm özel spor tesislerini kapsayan bir yönetmelik olduğundan alan gereklilikleri ile ilgili genel bir çerçeve oluşturulmamıştır. TVGFF-ÖSST’ nda ise grup alanları ile ilgili bir özelleştirme yapılmazken *“Spor salonu veya Spor Merkezinin Nitelikleri”* başlığı altında *“Havalandırmanın yeterli düzeyde olması ve çalışma alanı sporcu sayısına göre yeterli düzeyde olması”* ibaresi yer almıştır.

DIN 33961-3 Fitness Merkezleri- Temel Donanım ve İşletme Gereksinimleri -Grup Antrenmanları içerisinde grup antrenman alanları ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeve;

“Grup antrenmanlarında her katılımcı için en azından”

“A. Grup çalışmasında, durağan olmayan egzersiz formlarında her antrenman olan kişi için 4 m² yer sağlanmalıdır. Örneğin Aerobik”

“B. Grup çalışmasında, durağan egzersiz formlarında her antrenman olan kişi için 3 m² yer sağlanmalıdır. Örneğin Indoor Cycling (Spinning)”

“Grup eğitimleri için bu minimum alan temeline dayanarak, her grup eğitim odası için maksimum katılımcı, yazılı olarak müşteriye bildirilmelidir.” şeklinde ifade edilmiştir.

Aynı zamanda grup alanları ile ilgili denetim oluşturulmuştur

“Alanların ve grup önerilerinin belgelerin denetimi yapılabilir.” şeklinde ifade edilmiştir.

3.2.14. Grup Antrenmanlarında Kulak Koruma ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

TVGFF-ÖSST’nda ise kulak koruma ile ilgili bir çerçeve oluşturulmamıştır. DIN 33961-3 Fitness Merkezleri- Temel Donanım ve İşletme Gereksinimleri -Grup Antrenmanları içerisinde Kulak koruma ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeve;

“Kulak koruma ekipmanları antrenman yapan sporculara sağlanmak zorundadır. Örneğin: Tek kullanımlık kulak koruma mantarları.”

“Grup eğitim alanındaki elektro akustik ses sistemlerinin azami hacmi antrene olanın zarar görmeyeceği şekilde ayarlanmalı ve güvence altına alınmalıdır.”

“Not: Kapsamlı ses basıncı seviyesi ölçümlerinde bile, egzersizcinin işitilmesinin etkilenmeyeceği garanti edilemez. Grup eğitim alanındaki ses basıncı seviyesi, hangi eğitim çeşidinin yapıldığı ve hangi müziğin çalındığı ile ilişkilidir, değişkendir. Şeklinde İfade edilmiştir.” Aynı zamanda kulak koruma ile ilgili denetim çerçevesi oluşturulmuştur. Bu çerçeve;

“Antre olanlara kulak koruma sağlanıp sağlanmadığı denetlenebilir.”

“Grup antrenman alanında ses sisteminin maksimum ses seviyesinin ayarlanıp ayarlanmadığı varsa manipölasyonun yok edilip edilmediğı denetlenebilir. Şeklinde ibareler yer almıştır.”

3.2.15. Grup Antrenmanları İçin Personel Gereklilikleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY ve TVGFF-ÖSST’nda Grup antrenmanları için personel gerekliliğı ile ilgili bir çerçeve oluşturulmamıştır.

DIN 33961-3 Fitness Merkezleri- Temel Donanım Ve İşletme Gereksinimleri -Grup Antrenmanları içerisinde Grup antrenmanları için personel gereklilikleri konusunda geniş bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeve;

“Grup antrenmanlarında müşteri ile ilgilenim için aşağıdaki gereklilikler yerine getirilmek zorundadır.”

“A. Grup antrenmanları grup lideri en azından 3. Seviye fitness eğitmeni olarak bir yeterliliğe sahip olmalıdır.”

“B. Önceden oluşturulmuş programlar, en az 2. seviye yeterliliğe sahip grup liderleri tarafından verilebilir. Eğer fitness merkezi grup antrenman önerisini sunuyorsa grup alanlarının yönetimi için en az bir tane 4. Seviye yeterliliğe sahip personel bulundurmak zorundadır(Ek- C/J).”

Uzmanlığa dayalı grup antrenmanları aşağıdaki gereksinimleri yerine getirmelidir.

“Uzmanlığa dayalı grup antrenmanları bir franchise, imtiyaz veya lisans sistemi altında elde edilir.”

“Antrenmanlar önceden belirlenir.”

“İsteğe bağılı düzenleme ve alıştırmaların müzik eşliğinde verilmesi önceden belirlenir.”

“Bir olayın gereksinim modölasyonu önceden belirlenir.”

“Bu vesileyle, kullanıma hazır eksiksiz bir sunum sağlanır.”

“Grup lideri için, bu toplam hazırlık için özel görsel-işitsel egzersiz malzemesi kullanılır. Ya da bu amaç için özel olarak yürütülen derslerde eğitim ve uygulama öğretilecek ve uygulanacaktır.”

“Hazır programları üreten kurum veya kuruluş kapalı bir sistem sunar.”

“Bu, başlangıç eğitimi, düzenli toplantılar ve ileri eğitim gibi kesin olarak tanımlanmış koşulların yerine getirilmesi gerektiği anlamına gelir, aksi takdirde hakların geri çekilmesi yakındır.”

“Grup eğitim alanının yönetiminde, 'homojen arz' 'heterojen grup' için asıl zorluğunun anlamlı bir şekilde ele alınmasını sağlamalıdır. Bu anlamlı yönetim, ilk katılımdan önce müşteri için geçerli olan önlemleri ve politikaları ve bunlara karşılık gelen teklifin yönetimi sırasında karşılaşılan zorluklarla başa çıkmaya yönelik önlemleri ve ilkeleri içermektedir.”

“Örnek:1 İlk katılımdan önceki önlemler test sonuçlarına göre grupların oluşturulması, öz değerlendirme, yönetimin değerlendirmesine göre performansa bağlı olarak grup önerileri sunma”

“Örnek:2 İlgili programın verildiği sıradaki önlemler devam eden öğrenme kontrolleri ya da, egzersiz için nabız ölçümleri ya da algıladığı hislere göre kendini değerlendirme (Örneğin Borg-Scale Ek B) mümkün olabilir. DIN-33961-3 ekler bölümüne öznel olarak algılanan zorluk derecesi temelini sunan Borg-skalayı vermiştir.”

“Homojen öneriler” “Heterojen gruplar”a önerilerin verilmesinde önce veya verilmesi sırasında karşılaşılan zorluklara ilişkin doküman hale getirilmiş ve herkesin görebileceği araç ve talimatnameler hazır bulundurulmalıdır.”

“Fitness merkezinde grup önerilerinin haftalık planı hazır bulundurulmalıdır. (Afişler, el ilanları gibi). Bu planlar gün, saat, hangi eğitimin verileceği(konu) görevlendirilen grup yöneticisi gibi durumlar mutlaka belirlenmelidir.”

“Grup antrenmanları alanları görevli antrenörün üyeleri net bir şekilde görebileceği şekilde düzenlenmelidir.”

“Grup antrenman alanlarında her bir üye için ayrılacak alan DIN 33961-1'e göre olmalıdır. Aynı zamanda fitness merkezleri için oluşturulan standartlarda grup antrenmanları için personel gereklilikleri Ek-C/J bölümünde oluşturulmuştur.”

3.2.16. Sabit Kuvvet Antrenman Aletleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY genel tüm özel spor tesislerini kapsayan bir yönetmelik olduğundan sabit antrenman aletleri gereklilikleri ile ilgili bir çerçeve oluşturulmamıştır. TVGFF-ÖSST’nda ise alanlar ile ilgili “*Spor Salonu veya Spor Merkezlerinde Bulunması Zorunlu Spor Araç – Gereçleri*” başlığı altında “*Çalışma sırasında, çalışma gurubunda bulunan sporcu sayısına yetecek kadar spor araç - gereçlerinin bulundurulması zorunludur.*” ifadesi yer almıştır. TVGFF-ÖSST’nda bulunması zorunlu araçları sıralamıştır.

Bu araç – gereçler;

<i>Mide ve bel kasları için</i>	<i>Sit – Ups mekik sehpaı: 2 adet. Romen chair mekik sehpaı: 1 adet. Heyper extension – bel için: 1 adet. Çiftli twister: 1 adet.</i>
<i>Göğüs kasları için</i>	<i>Bench sehpaı – bar koymalı: 2 adet. Bench sehpaı – düz: 2 adet. Incline bench sehpaı – üst göğüs kası için: 1 adet. Decline bench sehpaı – alt göğüs kası için: 1 adet. Ayarlı bench sehpaı – alternatif çalışmalar için: 1 adet. Butter fly (polaris) : 1 adet. Cable crossover – göğüs ve kol kasları için: 1 adet.</i>
<i>Koltukaltı (kanat) kasları için:</i>	<i>Pulldawn (lat machine) : 1 adet. Chins (barfiks) ve dips beraber veya ayrı ayrı: 1 adet. Rowing machine : 1 adet.</i>
<i>Omuz kasları için</i>	<i>Multi press machine / scholder press machine : 1 adet.</i>
<i>Kol kasları için:</i>	<i>Scot curl – ön kol için: 1 adet. Serbest ağırlıklar, küçük dumbell: 1 Takım – 5 kg. dan 25 kg.'a kadar. Uzun bar: 3 adet. /Kısa bar: 3 adet. Serbest ağırlıklar: 1 kg.: 2 adet. 2.5 kg.: 4 adet. 5 kg.: 8 adet. 10 kg. : 8 adet. 20 kg. 10 adet.</i>
<i>Bacak kasları için:</i>	<i>Leg curl machine – arka bacak kasları için : 1 adet. Leg extension – ön bacak kasları için : 1 adet. Squat sehpaı – ön bacak kasları için : 1 adet. Leg press machine – ön bacak kasları için : 1 adet. Hack squat machine – ön bacak kasları için : 1 adet. Total hip machine – iç bacak ve basen için : 1 adet</i>
<i>Baldır (calf) kasları için:</i>	<i>Standing calf machine : 1 adet. Seated calf machine : 1 adet</i>
<i>Kalp sağlığı için kardiyo aletleri:</i>	<i>Nabız ölçerli bisiklet : 2 adet. Nabız ölçerli yürüyüş bandı : 2 adet olarak bulundurulması zorunludur.</i>

Bu araç – gereçler nitelik ve nicelik açısından, zamanın gerektirdiği koşullara uygun olarak Federasyonca yeniden düzenlenebilir. İfadesi yer almıştır. DIN 33961-4 Fitness Merkezleri- Temel Donanım ve İşletme Gereksinimleri –Alet Destekli Kuvvet Antrenmanları içerisinde sabit kuvvet antrenman aletleri ile ilgili de

talimatname ile ilgili benzer bir çerçeve oluşturulmuştur. Fakat bazı yönlerden farklılık göstermektedir. Bu farklılık

Sabit antrenman aletleri DIN EN 20957-1 ve DIN EN 957 (Tüm bölümler)'sınıf S'ye göre kullanılmalıdır. (DIN EN 957: Sabit Antrenman Ekipmanları) Sabit Egzersiz bisikletleri, üst ekstremiteler antrenman ekipmanları ilave özel güvenlik gereksinimleri ve test yöntemleri; Alman versiyon EN 957-5: 2009'a dayandırmıştır.

“Stüdyo, egzersiz ekipmanı için bir bakım konseptine sahip olmalı (örneğin, bakım sıklığı ve bakım seçenekleri, bakım kontrolü) gibi sorumluluklar belirlenmelidir. Kuvvet antrenman aletleri Üst ve alt ekstremiteler beden başlıklarında açıklanan 19 hareket için fitness merkezi en az 16 ayrı eğitim istasyona sahip olmalıdır.”

Not: Bir spor aleti satın alırken spor salonunun üreticiden aletlerin DIN EN 20957-1 ve DIN EN 957(Tüm bölümler)'e uygululuğu konusunda yazılı bilgi alması tavsiye edilir.

Not: Ayrı ayrı eğitim istasyonlarının sayısını belirlerken kısa ve uzun dambıllar, yatay parmaklıklar gibi grup antrenmanları için antrenman yerleri bu istasyonlara dâhil değildir. Banklar, Smith istasyonları gibi istasyonlar ayrı ayrı istasyon olarak sayılır.

Hareket- Üst ekstremiteler	Hareket- Alt ekstremiteler	Hareket- Beden (Gövde)
İleriye itme	Alt ekstremiteler gerilmesi	Gövde Gerdirme
Geriye çekme	Kalça bükme	Gövde Bükme
Yukarı itme	Kalça germe	Gövde Rotasyon
Aşağıya çekme	Bacağın yukarı kısmını uzaklaştırma	Gövde tarafını bükme
Aşağıya itme	Bacağın yukarı kısmını yakınlaştırma	
Yukarıya çekme	Bacak bükme	
	Bacak gerdirme	
	Ayak eklemine bükme	
	Ayak eklemine gerdirme	

Aynı zamanda aletli kuvvet antrenmanları donanımı ile ilgili denetim oluşturulmuştur.

“Sabit antrenman aletlerinin DIN EN ISO 20957-1 ve DIN EN 957(tüm bölümler) Sınıf S'e göre uygunluğu denetlenebilir.”

“Antrenman aletleri için bakım konseptinin var olup olmadığı bakımların doküman haline getirilip getirilmediği denetlenebilir.”

“Elde bulunan antrenman aletlerinin 5.3.1. ve 5.3.2.(Alet sayısındaki yeterlilik)’deki gereklilikleri karşılayıp karşılamadığı denetlenebilir.” şeklinde ifade edilmiştir.

3.2.17. Aletli Kuvvet Antrenmanlarında Personel Gereklilikleri Antrenörün Görevleri ile İlgili Farklılıkların Karşılaştırılması

ÖBESTY genel tüm özel spor tesislerini kapsayan bir yönetmelik olduğundan aletli kuvvet antrenmanları ile ilgili bir çerçeve oluşturulmamıştır. TVGFF-ÖSST’nda ise personel ile ilgili “Aletli kuvvet antrenmanları” ayırım yapılmamıştır. Ve Aletli kuvvet antrenmanlarında personel görevleri ile ilgili bir çerçeve oluşturulmamıştır.

DIN 33961-4 Fitness Merkezleri- Temel Donanım ve İşletme Gereksinimleri Alet Destekli Kuvvet Antrenmanları içerisinde personel gereklilikleri antrenörün görevleri ile ilgili Antrenörlerin zorunlu görev yapacağı haftalık antrenman saatlerinin hesaplanması, Hangi seviyede antrenörün fitness alanlarında görev yapması gerekliliği ve antrenörün ikinci bir görev yapıp yapamayacağı veya yaparsa hangi koşullarda yapacağı ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Oluşturulan bu çerçeve ile ilgili ayrıntılar şu şekilde ifade edilmektedir.

Antrenör haftalık antrenman saatleri farklılıklarının karşılaştırılması

“Antrenman alanlarının açık bulunduğu sırada mutlaka bir antrenör hazır bulundurulmalıdır.”

“Antrenör minimum 18 yaşında olmalıdır.”

“Cihaz temelli fitness antrenmanları için en az ikinci seviye antrenörlük derecesine sahip olan bir veya bu seviye ile eşdeğer bir yeterliliğe sahip olmalıdır.”

“Bir antrenörün aynı anda maksimum yirmi kişiyi antre ettiğini dikkate alarak fitness merkezi için Antrenör haftalık saatleri DIN 33961-1:2015-10,C.1 e göre hesaplanmalıdır. Antrenör haftalık saatleri hesaplanması antrenman sıklık durumuna, antrenman alanlarının açılış saatlerine bağlıdır.”

Antrenör görevinin karşılaştırılması

DIN- 39961antrenörün ikinci bir görevlendirme için çerçevesi aşağıdaki gibidir.

“Spor salonunun özel olarak hesaplanmış haftalık saatlerinin en az % 30'u kadar, en az 3. yeterliliğe sahip ya da benzer niteliklere sahip eğitmenler tarafından yapılan fitness eğitiminin nitelikli denetimi sağlanmalıdır.”

Antrenörün görevlendirmenin alternatifleri örneği

Yeterlilik seviyesi 3	
Değişken 1	Fitness merkezleri için özel olarak hesaplanmış haftalık antrenman süresinin %100'ü 3. seviye yeterliliğe sahip bir antrenör tarafından yapılır.
Yeterlilik seviyesi 3	
Değişken 2	Özel olarak hesaplanmış haftalık antrenman süresinin en az %30'u
Yeterlilik seviyesi 2	
	Özel olarak hesaplanmış haftalık antrenman süresinin maksimum %70'i

“Personel-Antrenör eğitim saati ve aşağıda belirtilen şartlar için gerekli olan süre, 33961-1: 2015-10, 4.7 uyarınca, yeterlilik seviyesi 3 ile yukarıda belirtilen zaman notlarında yer almamaktadır.”

“3. seviye niteliğe sahip olan antrenörler antrenman sürecince erişilebilir olmalıdır.”

Yukarıda görüldüğü gibi antrenman alanları %30 seviyesinde üçüncü kademe bir antrenör tarafından denetimi sağlanmalıdır. Aynı zamanda bu alan için denetim oluşturulmuştur. Aletli kuvvet antrenmanları için personel gerekliliklerinin denetimi şu şekilde biçimlenmiştir.

“Personel dağıtım planında listelenen kişiler için, yeterlilik seviyeleri ile ilgili belgelerin kontrol edilmesi gerekir.”

“Yeterlilik seviyesi belgeleri DIN EN ISO/IEC 17024 e göre yetki verilen tarafsız, bağımsız ve yetkili bir kuruluş tarafından verilmelidir. Bireylerin ders ve yeterliliklerinin değerlendirilmesi ve sınıflandırılması objektif, güvenilir ve geçerli bir prosedürle yapılmalıdır. EQAVET-DEQA-VET'in talimatlarına uygun yapılmalıdır.”

“Yeterlilik seviyesini kanıtlama prosedürü genellikle aşağıdaki alt prosedürlerden oluşmaktadır.”

- ✓ Kendi beyanına
- ✓ Standartlara uygun kontrol (Uzman kuruluşun kendi beyanını doğrulama)
- ✓ Kalifikasyon katılımcısının yeterlilik testlerinin geçerliliği

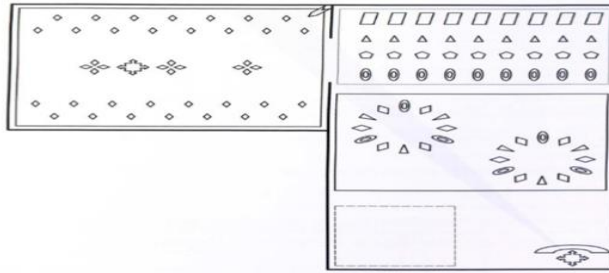
“Bireylerin yeterlilik seviyelerini kanıtlama prosedüründe, yukarıda listelenen alt prosedürler yerine getirilmelidir.

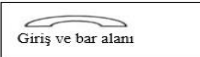
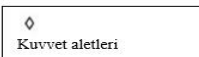

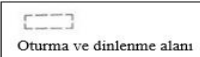
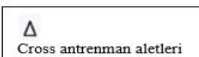

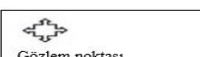
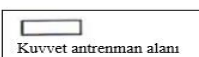



“Personel gereksinimleri, personel görevlendirme planı veya diğer uygun belgeler aracılığı ile denetlenmelidir. Denetim zamanı olarak haftalık görev planı kullanılabilir.”

“Antrenörün görev yerinde bulunma durumu denetimde göz ardı edilmemelidir.”

“Antrenörün görev yerinde görünürlük derecesi, aynı anda mevcut olan antrenörlerin sayısına bağlı olarak değişebilir. Antrenörün görev yerinde görünürlük derecesi %100 den küçükse verilmiş antrenman saatlerini üzerinden hesaplama yapılır.”

“Örnek: Resim birdeki örnek fitness merkezi 108 ayrı antrenman istasyonuna sahip ve Antrenman alanlarını haftalık 80 saat açıktır. Gerekliliklere göre bu fitness merkezi 96,2 saat antrenör bulundurmalı bu süreden en az 32,7 ise 3. Yeterlilik derecesine sahip olan bir antrenör olmalıdır. Görevlendirilen saatlerdeki kesintiler: Stüdyo büyüklüğü nedeni ile antrenörün ikinci görevlendirmesi (mini bar) için yapılabilir.”



 Giriş ve bar alanı	 Kuvvet aletleri	 Koşu bandı
 Oturma ve dinlenme alanı	 Cross antrenman aletleri	 Bisiklet
 Gözlem noktası	 Kuvvet antrenman alanı	 Cardio alanı
 Yatay Bisiklet	 Gözetim kamerası	

Hayali bir fitness merkezinde antrenman alanlarının görünümü

Not: Bu Görsel DIN-33961 Temel Gereklilikler içeriğinden alınmıştır.

“Mini bardaki gözlem noktasında resimde görüldüğü gibi, ayrı eğitim istasyonlarının % 30'u oranında antrenör kendi gözlemleyebilir. Aynı zamanda bir kontrol kamerası ile bu görüş alanını genişletebilir. Bu nedenle fitness merkezi resimde gösterildiği gibi bir gözetleme kamerası var ise ve gözlem noktasında bu

gözlemi yapacak bir ekrana sahipse “Vitamin bar ve resepsiyonun denetlenmesi” izin verildiği oranda ikili görev alabilir. İkinci görevi alan antrenör böylelikle ikinci görevi icra ettiği bar alanında tüm eğitim istasyonlarını gözlemleyebilecektir.”

3.3. Görüşme Analizine İlişkin Bulgular

3.3.1. Kişisel Değişkenlere Ait Bulgular

Araştırmaya katılan katılımcıların kişisel değişkenlerine ait bulgular çizelge 3.1’de sunulmuştur.

Çizelge 3.1. Görüşmeye katılan katılımcıların kişisel değişkenlerine ait bulgular

Cinsiyet	Katılımcı	Yüzde
Erkek	11	84,62
Kadın	2	15,38
Toplam	13	100
Yaş	Katılımcı	Yüzde
20-29	3	23,08
30 ve üzeri	10	76,92
Toplam	13	100,0
Medeni durum	Katılımcı	Yüzde
Bekar	10	76,92
Evli	3	23,08
Toplam	13	100,00
Eğitim durumu	Katılımcı	Yüzde
Lisans	8	61,5
Lisansüstü	5	38,5
Toplam	13	100,0
Aylık geliriniz	Katılımcı	Yüzde
2000-4999	6	46,2
5000- ve üzeri	7	53,8
Toplam	13	100,00
Hangi Paydaş Grubtasınız?	Katılımcı	Yüzde
Fitness Merkezi Yöneticisi	6	46,17
Müşteri	2	15,38
Aletli Alan Antrenörü	2	15,38
Federasyonda Yönetici	1	7,69
Grup Antrenörü	1	7,69
Fitness Eğitim Kurumu Sahibi	1	7,69
Toplam	13	100,00

Çizelge 3.1 incelendiğinde araştırmaya katılan gruba ait demografik bilgiler şu şekildedir. Görüşmeye 13 katılımcı katılmıştır. Bu katılımcıların 11’i (%84,62) erkek 2’si(%15,38) kadındır. Yaş aralıklarına bakıldığında 10 katılımcı (%76,92) 30 ve üzeri 3 katılımcı (%23,08) 20-29 yaş aralığına sahiptir. Eğitim durumları incelendiğinde 8 katılımcı lisans (% 61,5) 5 katılımcı (%38,5) lisansüstü eğitime sahiptir. Aylık gelirleri incelendiğinde 2000-4999 gelir aralığına sahip 6 kişi iken

(%46,2) 5000 ve üzeri gelir aralığına sahip katılımcı sayısı 7 (%53,8) dir. Görüşmeye katılanların paydaş grup sınıflandırması incelendiğinde 6 katılımcı (%46,17) Fitness Merkezi Yöneticisi, 2 katılımcı (%15,38) Aletli Alan Antrenörü, 2 katılımcı (%15,38) Müşteri, 1 katılımcı (%7,69) federasyonda yönetici, 1 katılımcı (%7,69) grup antrenörü ve 1 katılımcı Fitness Eğitim Kurumu sahibi olmak üzere 13 paydaş kişi görüşmeye katılmıştır.

3.3.2. Görüşme Sorularına Ait Bulgular

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
ÜYE SÖZLEŞMESİ ÇERÇEVESİ														0
Olağan ve olağan üstü fesih şartları		■		■			■	■	■	■	■	■		10
Fiyat bilgisi ödeme planı	■							■		■	■		■	6
Sunulacak hizmet detayları						■	■				■		■	4
Üyelik dondurma şartları		■					■			■				3
İşletme kuralları bilgisi				■				■	■					3
Deneme hakkı cayma bilgisi												■		2
Σ TOPLAM	2	4	1	2	0	1	3	3	2	3	3	2	2	28

Şekil 3.8. Araştırmaya katılan katılımcıların bir fitness merkezi kalite standart taslağı üye sözleşmesine ilişkin görüşlerine ait bulgular.

Şekil 3.8 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında üye sözleşmesine ilişkin görüşleri altı tema altında toplanmıştır. Üye sözleşmesine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Olağan ve olağan üstü fesih şartları” “Fiyat bilgisi ve ödeme planı” “Sunulacak hizmet detayları” “Üyelik dondurma şartları” “İşletme kuralları bilgisi” “Deneme hakkı ve cayma bilgisi” olarak adlandırılmıştır.

Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında üye sözleşmesine ilişkin en sık dile getirilen temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Olağan ve Olağan Üstü Fesih Şartları (Kodlama sıklığı: 10)

“Şehir değişikliği olduğunda ücret iadesinin yapılması zorunluluğu olmalıdır... İşletmenin çalışanları (antrenör, yönetim veya temizlik çalışanları)ile sorun yaşayıp tesis üyeliğinin iptal edilme talebi...(K2).”

“Üyenin hukuken bütün haklarını korumalı üyelik fesih sebebini açıkça belirtmesi gerektiğini açıklamalıdır...(K4).”

“...özleşme süresinde üyenin hukuki zorunluluğu nedir açıkça belirtilip üyenin fesih durumunda para iadesi alıp alamayacağı durumları net bir şekilde belirleyip hiçbir karmaşıklığa yol açılmamalıdır...(K7).”

“...İptal ve ödeme şartları yazılmalıdır...(K8)”

“...Bu nedenle bu sözleşme yasal çerçevede, spor merkezi ve müşteri açısından her konuyu içerisinde barındırmalıdır. Özellikle her fitness merkezinde sıkça yaşanan üyelik iptali konusundaki sıkıntının yaşanmaması için, iptal şartları açık bir şekilde belirtilmeli ki müşteri; hastalık, sakatlık, tayin, zorunlu göç, veya ailevi sorunlar gibi üyelik iptal zorunluluğu duyduğunda salondan haklarını rahatlıkla talep edebilmelidir...(K9)”

“Müşteri sözleşmesi yasal olarak spor tesisini koruduğu kadar sporcuyu da korumalıdır. Yeni üye kabulünde vaad edilenler sadece oryantasyon kısmı ile kısıtlı kalmamalıdır. Ayrıca fiyat artışı, fesih sebep ve sonuçları, üyelik dondurma hakları gibi konular önceden maddeler halinde hazırlanarak kayıt altına alınmalı ve bir kopyası kesinlikle hizmet alan kişiye verilmelidir. Bununla ilgili hükümler kalite taslağına alınabilir(K10)”

“...Dolayısıyla karşılıklı fesih etme şartları açıkça belirlenmelidir. Bu fesih şartları olağan fesih koşullarını kapsayacağı gibi olağanüstü durumlarda uygulanması düşünülen olağanüstü fesih şartlarını kapsamalıdır...(K11)”

“Müşteri Sözleşmesi'nin fitness merkezi ve katılımcı arasındaki hakların genel çerçevesini kesin bir dille çizmelidir. Olağan ve olağanüstü fesih hallerde fesih veya sözleşmenin devamlılığı için gereken şartların uygun ve kesin bir dil ile ifade edilmesi gerekmektedir...(K12)”

Fiyat Bilgisi ve Ödeme Planı (Kodlama sıklığı: 6)

“Aynı zamanda sözleşme hukuki bir belge niteliği taşıdığı için müşterinin dosyasında muhafaza edilmesi şartlarının çerçevesi çizilmelidir. Sözleşmeden önce belirli bilgiler müşteriye sunulmalıdır fiyata dahil olan olmayan hizmetler, ödeme şekli, düzeni kısacası sözleşmenin içeriği kelime ile müşteriye ifade edilmelidir... Üyelik aidatının ne zaman ödeneceği ne şekilde ödeneceği en geç ayın kaçına kadar ödeneceği ödenmemesi durumunda nasıl hareket edileceği ile ilgili bir çerçeve çizilmelidir (K1).”

“...İptal ve ödeme şartları yazılmalıdır...(K8).”

“Müşteri sözleşmesi yasal olarak spor tesisini koruduğu kadar sporcuyu da korumalıdır. Yeni üye kabulünde vaad edilenler sadece oryantasyon kısmı ile kısıtlı kalmamalıdır. Ayrıca fiyat artışı, fesih sebep ve sonuçları, üyelik dondurma hakları gibi konular önceden maddeler halinde hazırlanarak kayıt altına alınmalı ve bir kopyası kesinlikle hizmet alan kişiye verilmelidir. Bununla ilgili hükümler kalite taslağına alınabilir(K10)”

“...Diğer bir unsur ise ödeme planıdır. Bu plan ödeme şeklini ve sürelerini kapsamalıdır(K11).”

Sunulacak Hizmet Detayları (Kodlama sıklığı: 4)

“...Sözleşme yapılmadan önce üye adayına verilecek olan hizmetlerden bahsedilmeli ve bu hizmetlerden faydalanabilmesi için yerine getirmesi gereken şartların neler olduğu üye adayına söylenmeli. Bu süreçlerin sonucunda yapılacak olan sözleşmenin kanuni şartlarından ve yaptırımlarından bahsedilmelidir(K6)”

“Öncelikle müşterinin sözleşme süresince tesiste bulunan imkanlardan belirli fiyatlar karşılığında farklı farklı faydalanabileceği açık bir şekilde belirtilmelidir(K7)”.

“...Müşteri sözleşmesinde yer alması gereken unsurlardan bir tanesi de müşterinin kullanımına sunulan birimlerdir...(K11)”.

“...Ayrıca Tesisin Üyeye sunacağı hizmetlerin detayları, ek ücretli hizmetler varsa bunların neler olacağı, bu hizmetlerden faydalanma şartları, hizmetlerin sunumunda oluşabilecek aksaklık ve gecikmelerde Üyeye tanınacak ek süre, hak vb. gibi detayların belirtilmesi gerekmektedir(K13)”.

Üyelik Dondurma Şartları (Kodlama sıklığı:3)

“...Hastalık, iş seyahati veya benzer kısa süreli durumlarda ara üyelik dondurma hususu konulabilir...(K2).”

“...Üyelik ramazan ayına denk gelirse üyenin 1 ay boyunca üyelik dondurma işlemi yapıp yapamayacağı belirlenmelidir(K7)”.

“Müşteri sözleşmesi yasal olarak spor tesisini koruduğu kadar sporcuyla da korumalıdır. Yeni üye kabulünde vaat edilenler sadece oryantasyon kısmı ile kısıtlı kalmamalıdır. Ayrıca fiyat artışı, fesih sebep ve sonuçları, üyelik dondurma hakları gibi konular önceden maddeler halinde hazırlanarak kayıt altına alınmalı ve bir kopyası kesinlikle hizmet alan kişiye verilmelidir. Bununla ilgili hükümler kalite taslağına alınabilir(K10)”.

İşletme Kuralları Bilgisi (Kodlama sıklığı:3)

“...Üyenin sağlık sorunu olup olmadığını sorgulamalı tesisi korumalı üyenin tesis içerisinde uygulanan kurallara temizlik düzen koşullarına harfiyen uymalıdır(K4)”.

“...Diğer üyelere rahatsızlık vermesi durumunda üyeliğinin tek taraflı iptal edebileceği yazılmalı...(K8)”.

“...Bunun dışında üyenin salon içerisindeki disiplin ve toplum kuralları çerçevesindeki davranış sınırlamaları açıkça belirtilmelidir(K9)”.

Deneme Hakkı Cayma Bilgisi (Kodlama sıklığı: 2)

“Müşteriyle yapılan anlaşmanın provizyonda bekletilip,3 iş günü deneme sürecin verilebilir ve bu süreçte memnuniyetsizlik yaşandığında otomatik fesih etme hakkı verilerek insanların güveni kazanılarak hizmet kalitesi artırılmış olacaktır. Böyle içerikler kalite standart taslağına alınabilir. Deneme sürecinde tesisin tüm kuralları sözlü ve yazılı olarak müşteriye aktarılmasının hizmet kalitesini artıracaktır söz uçar yazı kalır. Bunlar ile ilgili bazı zorunluluklar kalite standart taslağına konulabilir(K3)”.

“...Katılımcının belli bir süre içinde fitness merkezinin herhangi bir işleyişi ile alakalı rahatsızlık duyması ve memnuniyetsizlik ile alakalı bir durum ile karşı karşıya kalması halinde arzu ve isteği üzerine üyeliğine son verme hakkını saklı tutmalıdır...(K12)”.

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
TEMİZLİK ÇERÇEVESİ														0
Kuru alanların temizliği	■		■	■	■		■		■	■	■	■	■	12
Islak alanların temizliği	■		■	■	■		■		■	■	■	■	■	10
TOPLAM	5	0	2	2	2	0	2	0	2	1	2	2	2	22

Şekil 3.9. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında temizliğe ilişkin görüşlerine ait bulgular.

Şekil 3.9 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında temizliğe ilişkin görüşleri iki tema altında toplanmıştır. Temizliğe ilişkin ifade ettikleri kodlar “Kuru alanların temizliği” “Islak alanların temizliği” temalarında olduğu görülmektedir. Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında temizliğe ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Kuru Alanların Temizliği (Kodlama sıklığı: 12)

“...Bu sebeple bu merkezlerde temizliğe özen gösterilmelidir. Oluşturulacak olan kalite standart taslağında fitness işletmesi temizlik çerçevesi ayrıntılı biçimde çizilmelidir. Saatlik, günlük, haftalık, aylık veya senelik temizlenecek yerler bu taslakta belirlenmelidir. Özellikle herkesin dokunduğu alet temizliği... Temizlik sıklığı ve kontrolü ile ilgili çerçeve kesinlikle taslağa konulmalıdır. Bunların dışında mini bar alanları, aktif ve pasif grup alanları, serbest çalışma alanları temizlik çerçevesi oluşturulmalıdır (K1)”

“Fitness alanının düzen içerisinde olmalı makineler ve ağırlıklarda toz ter olmamalı duşlar lekesiz temiz gün aşırı yıkanmalı ve dezenfekte edilmelidir dışarı ayakkabıları ile tesis içerisinde üyelerin antrenman yapmaları yasaklanmalı havlusuz makine kullanılmamalı(K4)”

“Fitness merkezleri her sabah genel temizlik yapıldıktan sonra gün içerisinde grup dersleri sonrasında ekstra temizlik yapılması da kaliteyi yukarı çekecektir(K5)”

“Bir tesisin temizlik işlerini özel olarak görevlendiren kişilerin her gün düzenli olarak belli saat aralıklarında önceliklerde makinanın etrafında ve yerlerde olmak üzere periyodik olarak temizlenmesi gerekmektedir...(K7)”

“... aynalar zemin makineler danışma gibi alanlar günlük, genel makine temizliği müzik sistemi gibi yerlerin haftalık, cephe duvarları havalandırma gibi alanların aylık, ve böceklenmeye karşı sezonluk yada yıllık ilaçlama çizelgeleri hazırlanmalıdır(K9).

“...Ayrıca ekipman temizliği bu başlık altında takip edilmelidir(K10).

“...kuru alanlar ise; Resepsiyon, Gym alanı, Stüdyolar, ofisler vb gibi alanlara ayrılmalıdır. Bu alanların her birinin temizleme sıklığı, temizlikte kullanılacak ekipman ve kimyasal, temizlenecek saat aralıkları (kullanım yoğunluğuna göre...) belirlenmelidir. Açılış ve Kapanış zamanlarındaki genel temizlik detayları belirtilmelidir. Tesis yoğunluğuna göre temizlik ekibinin vardiyaları ve görev alanları belirlenmelidir(K13).”

Islak Alanların Temizliği (Kodlama sıklığı: 12)

“...Tabi ki küflü duvarlar, bozuk lavabolar, kireçlenmiş musluklar, sararmış pisuarlar, kirli tekstil döşemeler gibi olumsuzlukların da giderilmesine verile olacak bir taslak olmalıdır(K1)”

“...duşlar lekesiz temiz gün aşırı yıkanmalı ve dezenfekte edilmelidir...(K4)”

“Fitness merkezlerinin tuvalet, duş, soyunma odalarının yeteri düzeyde temizlenmesi çerçevesini önemişiyorum(K5)

“Hepsinden önemli olarak lavabo ve duş alanlarının hiçbir şekilde kirli bırakılmaması için her bir alanın görevlisinin saat başı ya da birkaç saat aralıkları ile kontrol edip müşterinin en iyi hizmeti almasını sağlamaktadır(K7).

“Özellikle antrenman aletleri duşlar, lavabolar ve tuvaletler gibi sık kullanılan ve sık kirlenen alanlar saatlik olarak...(K9).”

“Temizlik konusu iki yönlü düşünülebilir; birincisi hijyen açısından ele alınmalıdır. Topluma hizmet verilen yerlerde çeşitli yaşam koşullarından ve çeşitli kültürlerden insanlar bulunduğu için hijyen sağlamak oldukça güçleşir ve çeşitli hastalıklar ortaya çıkabilir. ... lavabo, duş ve tuvaletlerin düzenli şekilde temizlenmesi gerekmektedir. Hangi alanın hangi sıklıkta temizlenmesi gerektiği hizmet kalitesi standartları içerisinde yer almalıdır...(K11)”

“... Temizliğin belli bir program içinde aksatılmadan yapılması için gerekli düzenlemelerin yapılması ve bu düzenlemelerin bir çerçeve içerisinde oturtulması gerekir. Örneğin; merkezdeki wclerin hangi sıklıkta temizlenip kontrol edileceği gibi veya merkezdeki havalandırmanın yıllık veya aylık bakımı gibi Özellikle herkesin dokunduğu alet temizliği çerçevesi herkesin kullandığı soyunma odaları, wclerin temizlik sıklığı ve kontrolü ile ilgili çerçeve kesinlikle taslağa konulmalıdır. Öncelikle tesisin alanlara ayrılması gerekir. Islak ve Kuru alanların temizlik detay ve standartları farklıdır. Islak ve Kuru alanlarda kendi içerisinde ayrılmalıdır. Örneğin Islak alanlar; Soyunma Odaları, Duşlar, Tuvaletler, Sauna, Buhar Odası vb...(K13).

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
ZEMİNLERİN ÇERÇEVESİ														0
Antrenman türüne uygun zemin	■	■		■		■	■	■	■	■	■	■	■	12
Sağlığa uygun zemin			■		■	■					■			6
Σ TOPLAM	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	18

Şekil 3.10. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında zemine ilişkin görüşlerine ait bulgular.

Şekil 3.10 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında zeminlere ilişkin görüşleri iki tema altında toplanmıştır. Zemine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Antrenman türüne uygun zemin” “Sağlığa uygun zemin” temaları olarak adlandırılmıştır.

Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında zemine ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Antrenman Türüne Uygun Zemin (Kodlama sıklığı: 12)

“Bu taslak içeriğine zeminle ilgili fitness antrenman türüne uygun olması ile ilgili bir çerçeve belirlenebilir... Hatta ben diyorum günümüzde fitness zemini ile ilgili bir çok olanak olsa da en modern standartlarda üretilen mesela kauçuk ile ilgili her antrenman türü için minimum standartlar belirlenebilir diye düşünüyorum(K1).

“Tesis bağımsız bir konumda ise(müstakil) tesis inşaat aşamasındayken zemini göz önünde bulundurarak kullanılacak yer malzemeleri için gereken aralıkların sağlanmalıdır. Ancak hali hazırda kullanımda olan bir yeri spor tesisine çevrilecekse eğer, bağımsız ağırlıkların olduğu yer (dumbell, bar, ağırlık plakaları veya crossfit alanı) sert kauçuk veya sert tatami zeminle kaplanmalıdır(K2).

“Spor alanlarının branşlara göre seçilmeleri benim için önem taşır mesela zumba yumuşak yerde yapılamaz fitness serbest ağırlık alanları kauçuk alan olmalıdır boks karete tekvando alanlarının tatami olması önemlidir(K4).”

“Kullandıkları ağırlıkları yere bıraktıklarında zeminin veya bireylerin zarar görmesine sebep olacak malzemelerden kaçınılmalı işletme antrenman türüne uygun özellikte olmalıdır. Günümüzde en yaygın olarak kullanılan Kauçuk zemin kaplama spor salonları için oldukça kullanışlı bir malzemedir(K6)”

“Fitness merkezinde farklı alanlar vardır ve bunların zemin özellikleri farklı olmak zorundadır. Serbest ağırlıkların olduğu alanda daha çok ses ve ağırlığı birlikte karşılayabilmesi için yalıtımlı ve dayanıklı olmalıdır. Makinaların olduğu bölümlerde ise makinaların ayaklarının bastığı yerler sabit olmalıdır ve antrenman esnasında kaymamalıdır. Yer hareketleri için ise mat serilen yerlerin yumuşak ve kaygan olmayan bir maddeden seçilmesi gerekmektedir. Buna örnek olarak güncel bir ürün olarak kauçuk kullanılabilir(K7).

“... Bir işletmeci olarak fitness alanının tamamen kauçuk ile kaplanmasından yanayım. Çünkü kauçuk aletlerin kaymasını ve yerinden oynamasını engellediği için oluşabilecek sakatlıkların önüne geçilmiş olacaktır...(K9)”

“Güç ve dayanıklılık antrenmanlarında “kauçuk zemin” deneyimlediğim kadarıyla kalite ve güvenlik standartlarına uygundur. Standart taslakta bunun çerçevesi oluşturulabilir. Bu zemin türlerinin yıpranması göz önünde bulundurularak takibi yapılmalıdır(K10).

“Fitness merkezinin zemini merkezde yer alacak olan aktivite türlerine uygun olarak çeşitlendirilebilir(K11).”

“Zeminler kullanım alanlarına göre standardize edilebilir. Örneğin kardiyo ekipmanlarının durduğu alanlar ahşap, fitness ekipmanlarının olduğu alanlar sert kauçuk, serbest ağırlık alanları siyah zemin dediğimiz ağırlık yere düştüğünde zeminin zarar görmesini engelleyen parklarda da kullanılan tartan malzeme, soyunma odalarının ve ıslak zeminlerin ise yarı kaydırmaz zeminlerden oluşması gerekmektedir. Zemin seçenekleri çok olduğundan burada özellikle sert kauçuk zeminde minimum

milimetre ve maksimum milimetre kalınlık belirlenmelidir. Resepsiyon gibi üyeyi ilk gelişte etkilemesini istediğimiz alan ve ofisler ise işten zevkine bırakılmalıdır(K13)”

Sağlığa Uygun Zemin (Kodlama sıklığı 6)

“Zeminler esneyebilen tartan yada kauçuk olmasına özen gösterilerek üyenin sakatlanmasına neden olacak zeminin olmamasına dikkat edilmiştir(K3).”

“Fitness merkezlerinde zemin aşaması yapılırken göz önünde bulundurulması gereken nokta sporcu yaralanmaları ve sakatlanmaların önüne geçme gayesi olmalıdır(K5).

“Zemin hem sağlık açısından zararlı olmayan hem de müşterinin sakatlanmasını önleyecek şekilde olmalıdır(K11).”

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
AYDINLATMA ÇERÇEVESİ														0
Aydınlatmanın niteliği														11
Aydınlatmanın niceliği														8
TOPLAM	2	3	1	2	1	1	2	1	3	1	0	1	1	19

Şekil 3.11. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında aydınlatmaya ilişkin görüşlerine ait bulgular.

Şekil 3.11 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında aydınlatmaya ilişkin görüşleri iki tema altında toplanmıştır. Zemine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Aydınlatmanın niteliği” “Aydınlatmanın niceliği” temaları olarak adlandırılmıştır.

Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında aydınlatmaya ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Aydınlatmanın Niteliği (Kodlama sıklığı: 11)

“Spor tesisi içerisinde ekipmanları kullanma ve sağlıklı egzersiz yapabilmek için standartlara uygun aydınlatma kullanılmalıdır. Gerek dekorasyon gerekse ihtiyaç boyutu birleştirilip kullanışlı tercihler yapılmalıdır(K2).

“Aydınlatma konusunda insanları rahatsız etmeyecek led aydınlatmalar kullanılabilir(K4).

“Fitness merkezlerinde en görmezden gelinen konuların başında aydınlatma gelmektedir. Sporcuların egzersiz yaparken aydınlatmanın kalitesiz olması ve doğrudan egzersiz esnasında rahatsız vermesine neden olmaktadır. Bu rahatsızlığı yaratmayan koşullar sağlanmalıdır(K5).”

“Salonda aydınlatmaların yerlerini çok iyi bir şekilde ayarlamak gerekir. Çalışılan aletlerin üzerine çalışan kişileri rahatsız edecek bir şekilde dik bir açı ile yansımaması gerekir(K7).”

“Aydınlatma için en dikkat edilecek husus spor yapan kişilerin gözlerini yormayacak şekilde aydınlatmalar seçilmeli, çok fazla ışık veren ya da çok loş ortamlar olmamasını isterim(K8)”

“Öncelikle farklı faaliyet alanları belirlenerek, farklı konseptte aydınlatma hizmeti verilmelidir. Spinnig tarzı grup antrenmanlarında müziğe göre bir aydınlatma yapılmalıdır. Kardiyo ve kuvvet bölümlerinde ise net kaliteli, net gözü yormayan sistemler kullanılmalıdır(K10).

“Günümüzde en çok yapılan hata buralarda sarı ışık kullanılmasıdır. Mutlak surette ışıklandırmada bulunması gereken 2 önemli unsur “daylight” dediğimiz ışıklandırma tekniğinin kullanılması ve özellikle stüdyo alanlarında yukarıdan dik gelen ışıklardan kaçınılması gerekliliğidir(K13).

Aydınlatmanın Niceliği (Kodlama sıklığı: 8)

“Aydınlat ile ilgili standart taslak ne içermelidir diye düşünüyorum. Aklıma şunlar geliyor. Her şeyden önce bir fitness merkezinin(aletli alanları, grup alanları, mini bar, soyunma odaları, duşlar gibi)aydınlatma kriteri fitness merkezinin alansal olarak belirlenmelidir. Her alan için minimum lüks özellikleri uluslararası standartla göre belirlenebilir...(K1).”

“...Soyunma odası, duş kabinleri ve SPA bölümü aydınlatma konusunda çok dikkat edilmeli ve farklı lüks kriterleri dikkate alınmalıdır. Lambaların kontrolü düzenli aralıklarla yapılmalı(K2)”
“Aydınlatmanın yeterli düzeyde olmasına dikkat edilmelidir(K4).”

“Spor salonu işletmecilerinin dikkat etmesi gereken 2. Önemli konuda fitness merkezlerinin gerekli aydınlatmaların yapılması ve antrenman yaptıkları bölümlerde antrenman esnasında veya diğer zamanlarda ihtiyacı karşılayacak düzeyde olmalıdır(K6).”

“Fitness merkezlerinde genellikle aydınlatma proje mimarının görsel beğenisine göre belirlenmektedir. Maalesef spor salonları bu nedenle gerekli minimal yada maksimal ışık seviyelerini tutturamamaktadırlar. Çünkü fitness merkezlerinde danışma alanı, fitness alanı, soyunma odaları, vitamin bar gibi alanlar ayrı ayrı ışıklandırmalar gerektirmektedir(K9)”

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
ACIL DURUM YÖNETİM ÇERÇEVESİ														0
Müdahale edecek personel														13
Görevde kullanılacak araç gereç ve tıbbi malzeme														10
Acil Durum Organizasyon														9
Fitness merkezi yapısı														6
TOPLAM	4	2	3	2	4	5	3	2	5	1	2	2	3	38

Şekil 3.12. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında acil durum yönetimine ilişkin görüşlerine ait bulgular.

Şekil 3.12 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında aydınlatmaya ilişkin görüşleri dört tema altında toplanmıştır.

Acil durum yönetimine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Müdahale edecek personel” “Görevde kullanılacak araç gereç ve tıbbi malzeme” “ Organizasyon” ve “Fitness merkezi yapısı” temaları olarak adlandırılmıştır. Katılımcıların alternatif bir

fitness merkezleri kalite standartları taslağında acil durum yönetimine ilişkin ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Müdahale Edecek Personel (Kodlama sıklığı: 13)

“...Bu nedenle böyle bir duruma müdahale edebilecek bilgili bir personelin hazır bulundurulması ile ilgili bu taslağa madde eklenebilir. Mesela ilk yardım sertifikası olan bir personel zorunlu tutulabilir...(K1).”

“Spor salonu yoğun kullanım alanlarıdır. Birçok sporcu veya sedanter üye kestirilemeyen sebeplerden ötürü sakatlanma riski yaşayabilirler. Bu yüzden çalışan antrenörlerin temel ilk yardım eğitimi konusunda bilgili olmalıdırlar(K2).”

“Spor merkezlerinde spor yaralanmaları olabileceğinden spor sağlığı konusunda uzman personel hazır olarak bulunmalıdır(K5).”

“Fitness merkezlerinde öncelikle acil durumlarda müdahale edebilecek bir sağlık ekibi bulunmalı. Salonlarda görevli spor hocalarının ilk yardım donanımına sahip olması gerekir (K6).”

“...Tesisin imkanı var ise bir sağlıkçı çalıştırması çok güzel bir tedbir olarak sonuca etki edebilir. Böyle bir imkanı yok ise çalışanlarına acil durum ve ilk yardım konusunda uzman kişiler tarafından eğitim aldırabilir ve olası acil bir durumda müşterilere sağlık kuruluşuna ulaşılanaya kadar ilk müdahale yapılmış olur(K7).

“...Ayrıca salonda can güvenliği ve ilk yardım eğitimi personellere muhakkak verilmelidir ya da bu konuda sertifika programlarına katılım zorunlu kılınmalıdır(K9).

“Acil durum yönetimi en önemli konulardan bir tanesidir. Fitness merkezinde her türlü sakatlanma, aniden rahatsızlanma gibi durumlarla karşılaşılabilir. Sağlık ekipleri gelinceye kadar ilk müdahaleyi yapabilmek için tüm beyaz yakalı personelin ilk yardım eğitimi almış olması şartı hizmet kalitesi standart taslağında yer alabilir(K11).

“...Tesinde çalışan tüm ekibin istisnasız tüm ekibin ilk yardım sertifikasına sahip olması...(K13)”

Görevde Kullanılacak Araç Gereç ve Tıbbi Malzeme (Kodlama sıklığı: 10)

“...Veya tıbbi acil durum ile ilgili ilk yardım kutusunda minimum malzeme zorunluluğu bu taslakta yer alabilir(K1).

“Öncelikle tüm spor merkezlerinde doktor bulunmalı ve acil durumlarda ilk müdahale için gerekli ekipmanların olması şarttır...(K3).”

“...ilk yardım malzemelerinin olduğu dolaplar olmalıdır...(K4)”

“...Spor merkezlerinde spor yaralanmaları açısından bir ecza dolabı bulunması gereklidir...(K5).”

“...Olumsuz bir durumla karşılaşıldığında tedavi veya müdahale için gerekli malzeme bol miktarda bulunmalı...(K6).

“Fitness merkezlerinde acil durum yönetimi ve planlanması hem müşteri hem de salon açısından çok önemli bir olgudur. Tıbbi müdahale durumlarında ya da yaralanma durumlarında en hızlı şekilde müdahale etmek adına ilk yardım çantasının yeri ve konumu belirgin ve kolay ulaşılabilir olmalıdır... Özellikle yangın tüpleri rahatlıkla herkesin ulaşabileceği ve görülebilen alanlara yerleştirilmelidir. Yangın tüpleri levhalarla da gösterilmelidir. (K9).”

“...Acil müdahale için gerekli olan tüm tıbbi malzemelerin de bulundurulması şartı yer alabilir. Bu tıbbi malzemeler her merkezde aynı olacak şekilde standart bir liste şeklinde belirlenebilir...(K11)”

“...aranacak numaraların, korunması gereken ekipman ve dosyaların, acil durum yönetmeliklerinin oluşturulması gerekmektedir(K13).”

Acil Durum Organizasyon (Kodlama sıklığı: 9)

“...Fitness merkezlerinde olası ikinci acil durum yangın acil durumu yangın acil durumu ile ilgili elde bulunulan personele görevler tanımlanabilir...(K1)”

“Fitness merkezlerinin acil durum yönetiminde toplanma, plan, program ve uzmanlığına görev paylaşımı önceden yapılmalıdır. Risk anında hangi personelin hangi görevi üstleneceğini bilmesi ilk müdahale konusunda büyük önem taşımaktadır...(K5).”

“Karşılaşılması muhtemel olumsuz durumlar için gerekli önlemler mutlaka alınmalı...(K6).”

“...Son olarak böyle önemli durumların her biri için önceden acil durum planı hazırlanabilir(K7).”

“...Ayrıca personele acil yangın durum planlaması ve bu anlamada tatbikat ve eğitimleri verilmelidir...(K9)”

“...Tıbbi acil durum, yangın acil durum organizasyon şemalarının çizilmesi ve bu şemalar üzerine belirli düzenli aralıklarla birim içi eğitimler verilerek personelin daha bilinçli hale getirilmesi gerekir(K12).

“Acil Durumların neler olduğu belirlenmeli (yangın, deprem vb) ve bu durumlar ile ilgili akışı yönetecek kişi ve kişilerin belirlenmesi, bunların görev tariflerinin çıkarılması...(K13).”

Fitness Merkezleri Yapısı (Kodlama sıklığı: 6)

“...Acil çıkış kapıları ile yönlendirme tabelaları zorunlu tutulabilir...(K1)”

“...Deprem riski fazla olan bölgelerde sığınak, acil toplanma alanları oluşturulmalı ve olası bir afet durumunda yapılması gerekenler müşterilere anlatılarak önceden bilgilendirilmelidir(K5).”

“...Acil bir durumla karşılaşıldığında salonu kullanan bireylerin kargaşaya ve izdihama neden olmadan güvenli bir şekilde salonu boşaltmaları için acil çıkış koridorları, merdivenleri, kapıları bulunmalı ve bunların yönlendirilmesi çok iyi yapılmalıdır(K6).”

“...Bir diğer önemli konulardan birisi ise böyle durumlarda ya da yangın gibi acil durumlarda kişilerin en kısa sürede dışarıya çıkmasını ve bu esnada zarar görmemesini sağlayacak acil çıkış kapıları oldukça önemlidir. Bu kapıların salonun çok önemli noktalarında olması elzem bir durumdur çünkü olası bir acil durumda salonun her yerinden kolay bir şekilde bu kapılara ulaşım sağlanmalıdır...(K7).”

“...Yangın acil durumu için acil toplanma yerleri belirlenmeli ve levhalarla gösterilmelidir...(K9).”

“Acil durum brifingleri her kayıt öncesi yetkili tarafından açık bir şekilde yapılmalı, acil durum toplanma alanı (tesis dışında) oluşturulmalı ne içeride ne kadar üye olduğu her an turnike ya da kapı sayımı ile bilinmeli bir çalışan bu sayıyı takip ederek acil durum sonrası toplanma yerinde sayıyı teyit edip herkesin dışarıda olduğundan emin olmalıdır. Ayrıca acil çıkış için tabelalar kullanılmalıdır(K10).”

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
GENEL PERSONEL GEREKLİLİKLERİ ÇERÇEVESİ														0
Spor yöneticisi														11
Supplementler Konusunda Personel														4
TOPLAM	2	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	0	15

Şekil 3.13. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında genel personel gerekliliklerine ilişkin görüşlerine ait bulgular.

Şekil 3.13 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında genel personel gerekliliklerine ilişkin görüşleri iki tema altında toplanmıştır.

Genel personel gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Spor Yöneticisi” “Supplementler” temaları olarak adlandırılmıştır. Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında genel personel gerekliliklerine ilişkin ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Spor Yöneticisi (Kodlama sıklığı: 11)

“Fitness merkezinin tabii olduğu yönetmelik ve talimatnameyi okudum. Personel gereklilikleri genel bir çerçeveden ele alınmış. Örneğin fitness merkezleri sadece antrenörler ile yönetilmez aynı zamanda fitness merkezlerinin yönetiminde yöneticilerde olmalıdır. Özel beden eğitimi ve spor tesisleri yönetmeliği ve fitness federasyonu özel spor salonları talimatnamesinde nasıl bir antrenör ile sözleşme zorunluluğu var ise bir spor yöneticisi ile de sözleşme yapma zorunluluğu çerçevesi taslaklara alınmalıdır(K1)

“...Bahsedilen tüm bu personellerin ve ele almadığımız diğer çalışanları seçip, denetleyip, koordinasyonunu sağlayıp, uygun olan zaman aralığında çalışma donanım ve tecrübeye sahip olan bir personelin zorunluluğu taslağa eklenebilir(K2).”

“Çalışan personellerin spor akademisi mezunu olması zorunluluğu zorunlu tutulacak genel bir çerçeve oluşturulabilir. Federasyon tarafından verilen sertifikalara sahip hocalar çalıştırılması zorunlu kılınmalıdır. Ayrıca bu hocaların başında spor yöneticisi mezunu kişiler bulundurulması gerekmektedir(K3)”

“...Fitness merkezlerinde en önemli sorunlardan birisi 1 personele uzmanlığı dışında 4-5 görev verilmesi en büyük hatalardan birisidir. Fitness merkezlerinde Antrenör, Yönetici, müşteri temsilcisi, temizlik görevlisi, beslenme uzmanı, sporcu sağlığı gibi görevler alanlarında uzman personelden oluşturulması gerekmektedir...(K5)

“Personellerin müşterilerin öncelikle neler istediğini anlamaları ve onların isteklerine karşılık verebilecek yetenek ve donanımda olması gerekmektedir. Bunları yaparken hiçbir şekilde isteksiz ve asık suratlı bir şekilde görünmemesi oldukça önemli bir husustur. Merkezlerde müşterileri çalıştırmak ayrı bir husus o merkezi yönetmek ise ayrı bir husustur. Her merkezde bu işin eğitimini almış ve ikili ilişkilerde oldukça iyi olan spor yöneticilerinde bulunması oldukça önemli bir konudur...(K7)

“...Antrenör ve işletmeci dışında spor yönetimi eğitimi almış kişiler çalıştırılmalıdır gerekliliği taslağa eklenebilir(K8).”

“...Ayrıca bir spor yöneticiliği mezunu olarak dört yılda 3 fitness merkezi kurmuş ve aktif bir şekilde salonlarda yöneticilik yapan biri olarak fitness merkezlerinin yönetiminde spor yöneticiliği mezunu bulundurmak çok faydalı olacaktır(K9).

“...Aynı zamanda spor yöneticiliği mezunu bir kişinin fitness merkezlerinde istihdamı zorunlu hale getirilmelidir. Bu zorunluluklar hizmet kalitesi standart taslağında mutlaka yer almalıdır(K11).”

“Fitness merkezinin tabii olduğu Yönetmelik’te personel gereklilikleri genel bir çerçeveden ele alınmıştır. Fitness merkezleri sadece antrenörler ile yönetilmesi merkezdeki kaliteyi düşürdüğü gibi merkezdeki işleyişin bozulmasına neden olacaktır. Aynı zamanda fitness merkezlerinin yönetiminde yöneticilerde olmalıdır ki işleyiş daha iyi olsun düzenlemelerin takip ve kontrolleri daha iyi olsun, yönetim anlamında alanın da uzman birisinin fitness merkezine yön vermesi o merkez adına kalite ve hizmet ile doğru orantıda olacaktır. Özel beden eğitimi ve spor tesisleri yönetmeliğinde nasıl bir antrenör ile sözleşme zorunluluğu var ise bir spor yöneticisi ile de sözleşme yapma zorunluluğu çerçevesi taslaqlara alınmalıdır. Kısaca kalite standart taslağına şu eklenebilir; Bir fitness merkezi işleyişini sürdürebilmesi için alanında ilgili okullardan mezun bir spor yöneticisi ile sözleşme imzalama zorunluluğuna sahiptir(K12)”. ”

Supplementler Konusunda Personel (Kodlama sıklığı: 4)

“...Aynı zamanda fitness müşterisi geliyor mini bardan supplement istiyor veya supplement sportif amacına ulaştırmada önemli ve bu konuda gerçekten bilgili birisi yok. Kısaca kalite standart taslağına şu eklenebilir. Personelden birinin sporcu beslenmesi ve ek besin kaynakları konusunda

sertifikası olma zorunluluğu veya istihdam edilen antrenörlerin birini spor bilimleri fakültesi mezunu olma ve transkript içerisinde sporcu beslenmesi veya ilişkili bir dersi alma zorunluluğu getirilebilir(K1).”

“... Beslenme konusunda uzman antrenörlerin olması fitness merkezini kullanan bireylerin hangi gıda takviyesini nasıl kullanması yada niçin kullanmaması gerektiğini açıklayabilecek bilgi donanımına sahip olması gerekir(K6).”

“Personellerin hepsinin destek ürünleri hakkında genel bir bilgisi olmalı gereklilikleri taslağa eklenebilir. En az bir personelin destek ürünleri hakkında bir sertifikası ve iyi bir bilgisi olmalı gerekliliği taslağa eklenebilir...(K8).”

“...Üçüncüsü de müşterinin mutlaka faydalandığı vitamin bardır. Ne yazık ki sadece ülkemizde değil dünya genelinde de supplementler konusu çok iç açıcı değil. Müşteriye protein tozu gibi ürünleri bir türlü doğru anlatamıyor ve doğru kullanıramıyoruz. Bu anlamda ciddi bir şekilde supplementler konusunda ülke genelinde zorunlu eğitim sertifikaları verilmelidir. Benim fikrimce vitamin barda görevlendirilen personel sadece supplementler konusunda değil diyet konusunda da eğitim görmelidir. Müşterinin yiyecek içecek kısmı ile muhatap olan bir personel diyet ve sağlıklı beslenme konusunda da bilgili olmalıdır...(K9).”

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
MÜŞTERİ İLE İLK GÖRÜŞME ÇERÇEVESİ														0
Üyenin sağlık risk durumunu öğrenme	■		■	■			■	■	■	■		■		8
Kişisel verilerin öğrenilmesi	■		■		■	■		■	■	■	■			8
TOPLAM	2	0	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	0	16

Şekil 3.14. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında ilk görüşmeye ilişkin görüşlerine ait bulgular.

Şekil 3.14 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında müşteri ile ilk görüşmeye ilişkin görüşleri iki tema altında toplanmıştır.

Müşteri ile ilk görüşme gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Üyenin sağlık risk durumunu öğrenme” “Kişisel verilerin öğrenilmesi” temaları olarak adlandırılmıştır. Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında müşteri ile ilk görüşme gerekliliklerine ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Üyenin Sağlık Durumunu Öğrenme (Kodlama sıklığı:8)

“...Örneğin müşterinin herhangi bir sağlık riskinin olup olmadığının belirlenmesine yönelik evrak müşteri dosyası içinde bulundurma zorunluluğu eğer sağlık riski olan bir müşteri ise doktor onayı belgesi nasıl olması gerekliliği ile ilgili örnek belgelerin gereklilikleri de ilk müşteri görüşmesi gereklilikleri çerçevesi içerisinde gösterilebilir(K1).”

“Gelen müşterilerin sağlık testine tabi tutularak riskli olanların ise doktor tarafından spor yapabilir onayının alınması gerekliliği kalite standart taslağına eklenmelidir. Ayrıca ilk görüşmede her müşteriye özel bir dosya oluşturulmalı ve kendisi ile ilgili tüm özellikler bu dosyaya eklenmelidir(K3)”

“Müşteri ilk görüşmede net bilgiler ile bilgilendirilmeli sağlık sorunu var ise sağlık raporu istenmeli her hangi bir sorunu yok ise sözleşmedeki sağlık sorunu yok ibaresini kendi imzalaması yeterlidir(K4).

“... Kişinin sağlık durumu hakkında bilgi sahibi olmak için doktordan sağlık raporu istenmesi oldukça önemlidir(K7).

“Üyenin bir sağlık sorunu olup olmadığı (yakın tarihli bir kaza, ameliyat, kronik rahatsızlıkları)öğrenilmeli ve sayfasına not edilmelidir(K8).”

“...Bir çok salonda görüşme ilk olarak ya antrenör ya da salon sahipleriyle yapıldığını görebiliyoruz. Danışma müşterinin genel bilgilerini, hedeflerini, gerekli izin belgelerini, sağlık açısından gerekli belgeleri, yaş konusunda gerekli aile ve doktor izinlerini, varsa herhangi bir engel bu konuda gerekli belgeleri dosyada buldurmalıdır. Bu anlamda müşterinin gelme amacı salondaki hedefi belirlenip dosyasına ilave edilip daha sonra antrenörlere yönlendirmelidir(K9)

“Müşteri ile ilk temas için güler yüzlü, donanımlı ve konuya hakim bir danışman müşteri genel bilgilerini ve sağlık bilgilerini kayıt altına almalıdır...(K10)

“...Ayrıca bu sürecin başında kişi ile ilgili sağlık sorunu olmadığına dair belli başlı gerekli testleri gerekli mercide Hasta hanede yaptırmalı ve bu sonuçları fitness merkezi talep etmeli ki daha iyi hizmet verebilsin(K12).

Kişisel Verilerin Öğrenilmesi (Kodlama sıklığı:8)

“Müşteri ilk görüşmesi fitness merkezi açısından müşteri hakkında verilerin toplandığı aşamadır. Bu aşama müşterinin kişisel verileri üzerine şekillenir. Bu taslak içerisine bununla ilgili bir çerçeve alına bilir. Örneğin müşterinin hangi verileri dosyasında olmalıdır bunlar kalite standart taslağı içerisinde dile getirilebilir...(K1).”

“...Ayrıca ilk görüşmede her müşteriye özel bir dosya oluşturulmalı ve kendisi ile ilgili tüm özellikler bu dosyaya eklenmelidir(K3).

“Bu konuda diksiyonu düzgün bu alanda tecrübeli, risk durumlarında sorunlarla başa çıkabilen personel buldurmak fitness merkezinin albenisini ve tercih edilebilirliğini yükseltecektir. İlk görüşmede ilk olarak müşterinin kişisel bilgileri kayıt altına alınmalıdır(K5).

“Salonu kullanmak isteyen aday üyeler için ön görüşme işletme ve üye adayı için çok önemlidir. Ön görüşme esnasında güzel net anlaşılır ve samimi bir telaffuz diliyle yaklaşılmalı müşteri bilgileri öğrenilmelidir(K6).”

“...Kişinin kayıt olmadan öncede tesisi ve özelliklerini bilmesi için tesisi gezdirmekte kişinin kendine olan güvenini yerine getirebilir ve daha istekli olabilir. Son olarak müşteri bilgileri alınmalıdır...(K7).”

“...Bir çok salonda görüşme ilk olarak ya antrenör ya da salon sahipleriyle yapıldığını görebiliyoruz. Danışma müşterinin genel bilgilerini, hedeflerini, gerekli izin belgelerini, sağlık açısından gerekli belgeleri, yaş konusunda gerekli aile ve doktor izinlerini, varsa herhangi bir engel bu konuda gerekli belgeleri dosyada bulundurulmalıdır. Bu anlamda müşterinin gelme amacı salondaki hedefi belirlenip dosyasına ilave edilip daha sonra antrenörlere yönlendirmelidir(K9).”

“Ayrıca müşterinin profili oluşturularak ...(K10)”.

“Müşteri ile ilk görüşme oldukça önemlidir. Dolayısıyla belli standartlar çerçevesinde olması gerekmektedir. Müşteriye fitness merkezi, fitness aletleri, kullanım koşulları, müşteri hakları, merkezin prensipleri hakkında ilk bilgilendirmenin yapıldığı kısımdır. İlk görüşmede hem müşteri sözleşmesi görüşülmeli hem de müşteriye ait kişisel bilgiler kayıt altına alınmalıdır. Bu bilgiler içerisinde müşterinin hem geçmişte yaşadığı hem de mevcut rahatsızlıkları da mutlaka yer almalıdır...(K11).”

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
ANTRENMAN AKIŞI ÇERÇEVESİ														0
Belirli aralıklarla antrenman hedeflerinin kontrolü	■	■	■		■	■	■					■		8
Sportif amaçlara göre antrenman planlama	■	■	■		■	■	■					■		7
İlk antrenmanın antrenör eşliğinde yapılması	■											■		2
Σ TOPLAM	3	3	2	0	2	2	2	0	0	0	0	3	0	17

Şekil 3.15. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında Antrenman hedefi planlaması, yürütülmesi ve denetlenmesine ilişkin görüşlere ait bulgular.

Şekil 3.15 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenman akışı çerçevesine müşteri ile ilk görüşmeye ilişkin görüşleri üç tema altında toplanmıştır.

Antrenman akışı gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Belirli aralıklarla antrenman hedeflerinin kontrolü” “Sportif amaçlara göre antrenman planlama” “İlk antrenmanın antrenör eşliğinde yapılması” olarak adlandırılmıştır. Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenman akışı gerekliliklerine ilişkin ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Belirli Aralıklarla Antrenman Hedeflerinin Kontrolü (Kodlama sıklığı:8)

“...Antrenman hedeflerine ulaşip ulaşılmadığının değerlendirilmesi belgelendirildiğine ait dokümanlar üye dosyasına eklenebilir...(K1).”

“...Üyemiz daha önce spor yapmış veya hiç yapmamış olabilir, ara vermiş olan ya da yeni başlayan üyelerimize muhakkak adaptasyon programı yapmalıyız. Akabinde belirli aralıklarla program değiştirilmelidir. Hedeften ve gelişimden net kopuştur. Bu konuyu örnek vermemin sebebi

maalesef birçok üyemiz bu döngüye düşmektedir. Bu konuda antrenörler uygun aralıklarla programları yenilemeli, farklı sistemler önermeli ve bununla ilgili takibi yapabilmelidir. (K2).”

“Müşteriyi tanıdıktan sonra ona yazılacak olan antrenman programları müşteriye uygulamalı olarak gösterilmesi taslağının düzenlenmesi kişi kendi antrenman programını canlı bir şekilde telefona yüklenen program sayesinde izleyip takip edebilmelidir. Bu süreçler her 20 antrenmandan sonra tekrar tekrar hoca tarafından gözden geçirilmesi belirlenene hedefe ulaşıp ulaşılmamasına göre yeni programlar yazılacak şekilde taslak içerisine alınmalıdır(K3)”

“...Burada dikkat etmemiz gereken husus birçok fitness merkezlerinde yapılan antrenman planlaması sonrası takibi yapılmaması, müşterinin temel programı uzun süre kullanması ve sonrasında kendi kafasına göre eksiklikleri tamamlamaya çalışması en büyük hataların başında geliyor. Müşterilerin ne isteğini iyi analiz edip antrenman süreç ve planlaması detaylı anlatılarak antrenman programının yenilenmesi tarihi belirlenip haftalık üyenin gelişim takibi yapılması fitness merkezinin tercih edilebilirliğini arttıracaktır(K5).”

“...Üyenin istekleri doğrultusunda, alanında uzman antrenörlerle istişare edilerek kendisine küçük hedefler koyarak hedeflerine ulaşabilmesi sağlanmalı, takibi ve denetimi belirlenen periyotlarda yapılmalıdır. Bu durumlar ile ilgili çerçeve hizmet kalitesi taslağına alınabilir(K6).”

“...Bu çalışmaları belirli periyot aralıkları ve belirli zaman süresince devam ettirilmesi gerekmektedir. Kişinin istediği antrenman seviyesine gelene kadar sürdürülmelidir. Bu antrenman dönemini amacına uygun bir şekilde devam ettirilmeli ve ilk başta ve sonda kontrol noktaları göz önünde bulundurularak müşterinin istediği duruma getirilip bu durumu korumak eğitmenin işinin ne kadar doğru yaptığını da ortaya koyacaktır(K7).

“...Gerekli ve doğru zaman aralıklarında üyenin feedback'i alınmalı ve bu doğrultuda gerekirse yeni bir yol haritası belirlenmelidir...(K12).”

Sportif Amaçlara Göre Antrenman Planlama (Kodlama sıklığı: 7)

“...Üyemiz spor kıyafetlerle ve güzel bir enerjiyle spor salonuna geldi ve hocam ben hazırım ne yapıyoruz dedi. Biz o günümüzü antrenmandan çok yukarda bahsedilen; vücut ölçümü, planlama, sağlık sorunu olup olmadığına dair konuların konuşulması, yapılan egzersizlerin uygulanması ve her şeyden önemlisi Hedef'in ne olduğu konuşulup program yapılmalıdır...(K2).

“Fitness merkezine gelen müşterilerin beklentilerine uygun antrenman plan ve programları yapılarak müşterilerin hedefine uygun olarak öğretilir...(K5).”

“Fitness üyesinin salona geldiği anda öncelikle salona geliş amacını, hedefini öğrenip ona göre planlama yapılmalıdır...(K6).”

“...Akabinde üyenin amacı doğrultusunda; gerekli ölçülerin ve değerlerin alınıp daha sonra o amaç doğrultusunda üye ile hedef doğrultusunda bir yol çizip o yolda emin adımlar ile yürünmelidir...(K12).

İlk Antrenmanın Antrenör Eşliğinde Yapılması (Kodlama sıklığı: 2)

“...Müşterinin ilk antrenmanı antrenör ile yapması gerekliliği gibi zorunluluklar da kalite standart taslağına alınabilir(K1).”

“...Ayrıca sürecin başındaki ilk antrenmanı üye antrenör ile yapmalı ki antrenör üyeye antrenmanın mantığını prensiplerini ve antrenman programı içerisindeki hareketlerin ve yüklenmelerinin doğru bir şekilde aktarılmasına yardımcı olsun...(K12).

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
ANTRENMAN ALET GEREKLİLİKLERİ ÇERÇEVESİ														0
Antrenman alet sayısı	4	3	2	2	2	0	1	0	0	0	3	2	0	11
Antrenman alet çeşidi	4	3	2	2	2	0	1	0	0	0	3	2	0	8
Σ TOPLAM	4	3	2	2	2	0	1	0	0	0	3	2	0	19

Şekil 3.16. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağına antrenman aletleri gerekliliklerine ilişkin görüşlere ait bulgular.

Şekil 3.16 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağına antrenman alet gerekliliklerine görüşleri iki tema altında toplanmıştır.

Antrenman alet gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Antrenman alet sayısı” “Antrenman alet çeşidi” olarak adlandırılmıştır. Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağına alet gerekliliklerine ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Antrenman Alet Sayısı (Kodlama sıklığı: 11)

“...Aynı zamanda özellikle kuvvet aletlerinde hareket türü(itme, çekme) veya bölgeye(alt veya üst ekstremité) göre alet sayısı ve çeşitliliği ile ilgili zorunluluklar taslağına eklenebilir...(K1).”

“Kardiyo ekipmanlarının belli bir formu yoktur. Kastettiğim, spor salonlarında kardiyo ile özdeşleşen ekipman koşu bandıdır. Yada eliptik bisikletlerdir. Bunların sayısı da yeterli düzeyde olmalıdır...(K2)

“...Spor salonu ekipmanları global düzeyde ciddi bir endüstri haline gelmiştir. Tesisin yoğunluğu göz önünde bulundurularak özellikle kardiyo ekipmanı seçilmeli ve sayısı fazlalaştırılmalıdır...(K2)”

“Her şey den önce içerideki alet sayısı üye sayısı ile orantılı olmalıdır...(K3).”

“Aletler fitness salonlarına seçilmelidir bu makineler ve ağırlıklı olarak kaliteli markalardan yeterli çoğunlukta ve fonksiyonda seçilmeli sağlıklarına dikkat edilmelidir(K4).”

“...Spor salonunun büyüklüğüne göre ekipman yerleştirilmelidir ve alet sayısı orantılı olmalıdır. Ekipman fazlalığı insan sayısını ve sirkülasyonunu arttıracığından aşırı bir yoğunluk,

oksijen oranının düştüğü, havalandırmanın yetersiz kaldığı bir ortama neden olacaktır buda spor salonunun tercih edilebilirliğini düşürecektir (K5)”.

“Kuvvet ve kardiyο antrenman aletleri fitness merkezlerinin en önemli unsurlarından olduğu için Hizmet kalitesi standart taslağında kuvvet ve kardiyο antrenman aletleri ile ilgili olarak geniş bir açıklama yer almalıdır diye düşünüyorum. Örneğın kuvvet ve kardiyο antrenman alet sayısı üye sayısına yeterli sayıda olacak şekilde standardize edilebilir. Ayrıca alanın yüzölçümüne göre kaç adet kardiyο kaç adet kuvvet antrenman aletinin olması gerektiğı ve bu aletleri yerleştirirken birbirlerine olan uzaklıkları belirlenebilir...(K11).”

“...Ayrıca alanın yüzölçümüne göre kaç adet kardiyο kaç adet kuvvet antrenman aletinin olması gerektiğı ve bu aletleri yerleştirirken birbirlerine olan uzaklıkları belirlenebilir...(K11)

“...Ayrıca fitness merkezindeki üye sayısı ile ekipman yeterliliğı doğru orantıda olmalı ve bunu taslakta kesin bir çizgi ile çerçevesi belirlenmeli ve merkezin alan yeterliliğı ile de üye sayısı doğru orantı üzerine kurulmalı. Salonda belli başlı yardımcı ekipmanlar olmazsa olmaz olmalı örneğın: smith machine, squat rock gibi(K12).”

Antrenman Alet Çeşidi (Kodlama sıklığı: 8)

“...Aynı zamanda özellikle kuvvet aletlerinde hareket türü(itme, çekme) veya bölgeye(alt veya üst ekstremit) göre alet sayısı ve çeşitliliğı ile ilgili zorunluluklar taslağa eklenebilir(K1).”

“...Kuvvet ekipmanları konusunda ise yine aynı şekilde hareket formuna dikkate alınarak tasarlanmış ekipmanlar tercih edilmelidir. Kas gurubu çalıştırma çeşitliliğine göre alet seçilmelidir(K2).

“...Kuvvet aletlerinde ise tüm bölgeyi çalıştıracak alet çeşitliliğın olması taslağa eklenmelidir(K3).”

“..Aletler fitness salonlarına seçilmelidir bu makineler ve ağırlıklı olarak kaliteli markalardan yeterli çoğunlukta ve fonksiyonda seçilmeli sağlamlıklarına dikkat edilmelidir(K4).”

“Fitness merkezlerinin gözden kaçırdığı bir noktada budur. Kardiyο ve ağırlık bölümü farklı bölümlerde olmalıdır. Ağırlık kendi aralarında sınıflandırılarak aynı kas gruplarını çalıştıran aletlerin yan yana olmalarına özen gösterilmelidir(K5).”

“Öncelikle kuvvet ve kardiyο alanlarının birbirinden farklı olması gerekmektedir. Alanların özellikleri kuvvet antrenmanı için aletlerin itme ya da çekme özelliklerine göre ayarlanabilir. Ayrıca dambılların çeşitli boyutlarda bulundurulması oldukça önemlidir çünkü yapılacak olan hareketin açılmasına göre uyum sağlaması gerekmektedir...(K7).”

“...Taslakta kuvvet antrenman aletleri sayısının çeşitli kas gruplarının çalıştırılacak şekilde bulunması gerektiğı de belirtilebilir. Böylece fitness merkezleri kuvvet ve kardiyο antrenman aletleri yönünden birbirlerinden farklılık göstermemiş olur. Ayrıca bu aletlerin de periyodik bakımları yapılması şartı yer alabilir(K11)

“Ekipman anlamında olmazsa olmaz bir merkezde vücudumuzdaki bütün kas gruplarını çalıştırmamızı sağlayacak izotonik makinaların bulunması zorunlu olmalıdır(K12).

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
ANTRENÖR GEREKLİLİKLERİ ÇERÇEVESİ														0
Antrenör Niteliği	■	■	■	■	■	■	■				■	■		10
Antrenör Sayısı	■			■			■							2
TOPLAM	2	1	1	2	1	1	2	0	0	0	1	1	0	12

Şekil 3.17. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında antrenör gerekliliklerine ilişkin görüşlere ait bulgular.

Şekil 3.17 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenör gerekliliklerine ilişkin görüşleri iki tema altında toplanmıştır.

Antrenör gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Antrenör niteliği ” “Antrenör sayısı ” olarak adlandırılmıştır. Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenör gerekliliklerine ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Antrenör Niteliği (Kodlama sıklığı:11)

“Gerek kuvvet gerek kardiyo antrenmanlarında antrenörlerin minimum karşılaması gereken kriterler belirlenmeli ve standart taslağa eklenmelidir. Antrenman alanlarında hangi seviyede antrenör bulundurulması gereklilikleri standart taslağa eklenebilir... Grup antrenörler kalite taslağında ayrı bir antrenör sınıflandırmasına tabi tutulabilir çünkü grup antrenmanlarının yönetimi aletli alan antrenman yönetiminde bir çok noktada ayrılmaktadır(K1)”

“... Uzman antrenör olup, beslenme hareket bilimi, antrenman bilimi, enerji sistemleri, anatomi ve kinesyolojisi hakkında bilgi sahibi olmalıdır... Alanında uzman antrenörler tercih edilmelidir. Farklı bir ifade ile antrenör kademeleri de göz önünde bulundurulmalıdır. (K2).”

“Müşterilerin yapmış olduğu kuvvet ve kardiyo antrenmanların seviyelerinin düzeyine göre hocaların yeterlilik düzeyinin belirli seviyelerde olması zorunluluğu taslağa eklenmelidir(K3).”

“Antrenörler bu alanda uzman ve deneyimli olmalıdır hareki doğru ve nizami yaptırdığından emin olmalıdır güvenlik tedbirlerini almalı sakatlıkları en aza indirmelidir. Fitness merkezlerindeki antrenör sayısı da üye sayısı ile orantılı olmalıdır(K4).”

“Her Fitness merkezinin ihtiyacı doğrultusunda antrenöre ihtiyacı vardır. Antrenör seçimi yapılırken temel 3 hususa dikkat edilmesi gerektiğini düşünüyorum. Bunlardan

- 1-Uzman olduğu alanda antrenörlük belgesine sahip olma
- 2- Spor akademisi alanlarından mezun olmak
- 3- Temel anatomi ve fizyoloji bilgisine sahip olmak...(K5).”

“Yapılacak olan antrenman türü ve şekline göre bu eğitimi verecek olan kişilerde mevcut olması gereken şartlar ve taşınması gereken özellikler belirlenmelidir...(K6).”

“Genel olarak antrenörün en alt limitleri belirlenmeli ve yaptırılacak olan antrenmana göre yetkilendirilebilir...(K7).”

“Hizmet kalitesi standart taslağında yer alması gereken konulardan bir diğeri de ebetteki hizmet verilen birimlere göre uygun antrenörlerin istihdamının sağlanmasıdır. Grup antrenmanlarında antrenör gerekliliği bilinmektedir ve birçok fitness merkezi tarafından sağlanmaktadır. Ancak bu fitness merkezlerinden birçoğu kuvvet ve kardiyo antrenmanları için özel antrenör istihdam etmek yerine mevcut antrenörlerini bu alanda da görevlendirmektedirler. Görevlendirilen antrenörlerin fitness aletleri kullanımı ve programlama konusunda bilgisi olmazsa müşterilerde sakatlıklara sebep olabilmektedir. Hizmet kalitesi standart taslağında bu konu mutlaka yer almalıdır. Fitness merkezlerine grup antrenmanları ve kuvvet-kardiyo antrenmanları için ayrı ayrı antrenör istihdam etme şartı getirilebilir(K11).

“İlk öncelikle antrenörün gerekli bilgi birikimi barındırması gerekir. Ve o süreci doğru bir şekilde sürdürebilme adına bünyesinde gerekli kondisyon ve enerjisinin olması gerektiği gibi aynı zamanda gerekli antrenman bilgisi de olması düşüncesindeyim. Ayrıca bu süreçte antrenörün üyelere daha iyi hizmet verebilmesi adına ortamdaki konumu çok önemli, bu konumu daha iyi alabilmesi adına iletişim becerisinin üst düzeyde olması gerekliliği var. Bu koşullara dayanarak standart taslağa hangi seviyede antrenör bulundurulması gereklilikleri standart taslağa eklenebilir(K12).”

Antrenör Niceliği (Kodlama sıklığı: 2)

“...Fitness merkezlerindeki antrenör sayısı da üye sayısı ile orantılı olmalıdır(K4).”

“...Grup antrenmanı şekilde yapılan antrenmanlarda ise aynı anda birden fazla antrenör kullanılabilir ve gerekirse kontrol bu şekilde elde tutulabilir. Bu genelde kardiyo antrenmanları için daha önemli bir noktadır(K7).”

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
GRUP ANTRENMAN ALANLARI ÇERÇEVESİ														0
Her alet veya kişi için gerekli alan			1				1		1	1	1	1		6
Durağan grup antrenmanları	1				1		1					1		4
Aktif grup antrenmanları					1							1		2
TOPLAM	1	0	1	0	2	0	2	0	1	1	1	3	0	12

Şekil 3.18. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında grup antrenman alanları gerekliliklerine ilişkin görüşlere ait bulgular.

Şekil 3.18 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında grup antrenman alanlarına ilişkin görüşleri üç tema altında toplanmıştır.

Grup antrenman alanlarına ilişkin ifade ettikleri kodlar “Her alet her kişi için gerekli alan” “Durağan grup antrenmanları ” “Aktif grup antrenmanları” olarak adlandırılmıştır. Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında grup antrenman alanlarına ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Her Alet veya Kişi için Gerekli Alan (Kodlama sıklığı: 6)

“Yapılan grup antrenmanın türüne göre alanın kapasitesine göre müşteri alınmalı ve alet sayısının alana uygun olması gerekmektedir...(K3).”

“Grup antrenmanlarında genelde öncelikle tesisin imkânlarına göre grup ayarlaması yapmak çok önemlidir. Grup antrenmanında her bir üyenin antrenman sırasında her hareketi tam ve eksiksiz yapabilmesi için yer konusunda herhangi bir kısırlık yaşamaması gerekmektedir. Alanları ayarlarken çok özen gösterilmelidir çünkü kalabalık bir ortamda oksijen yetersiz kalabilir ve buda grupta rahatsızlığı olanlarda farklı sonuçları ortaya çıkarabilir(K7).”

“Grup antrenman alanlarının hem dar hem de havasız olduğunu az çok hepimiz görüyoruz. Bu nedenle bu taslakta antrenman alanlarının havadar olması ve yeterli genişliklerde olması ayrıca havalandırmaların mutlaka bulunması çok önemlidir. Fitness merkezine gelen bireylerin grup antrenmanlarından keyifle ayrılması tamamen bu kriterlere bağlıdır(K9).”

“Grup antrenman alanları tesisin belirli yerinde ve soyutlanmış olmalıdır. Kapatılabilir bir kapı ve iyi bir havalandırma sistemine sahip olmalıdır. Aynı zamanda aktif antrenmanlarda kişinin rahatça hareket edebileceği alan olmalıdır(K10).”

“Grup antrenman alanları geniş, ferah, havadar, aydınlık ve uygun zemine sahip olmalıdır. hizmet kalitesi standart taslağında tüm bu özellikler ayrı ayrı ve genişçe yer almalıdır. Örneğin grup antrenmana katılacak üye sayısına göre alanın belli oranlarda genişliğe sahip olması, alanın büyüklüğüne göre bulunması gereken aydınlatma aracı sayısı, alanın bulunduğu kata göre ya da alanın büyüklüğüne göre gerekli olan havalandırma sistemi ya da havalandırma aracı sayısı şartları aranabilir(K11).”

“...Ayrıca grup derslerinin yapıldığı alan ve ekipman açısından ders, öğrenci sayısı ile doğru orantıya sahip olmalı ve bu konu taslakta yine kesin bir dil ile gerekli bir çerçeve içerisine alınmalıdır(K12).”

Durağan Grup Antrenmanları (Kodlama sıklığı: 4)

Grup antrenmanları durağan ise yani bir alet üzerinde yapılıyorsa bununla ilgili minimum kriterler taslağa girebilir. Örneğin spinning grup antrenmanlarında maksimum katılımcı sayısı, aletlerin yerleştirilecekleri minimum alan, eğitmen platformu özellikleri, grup antrenmanı yapılan alanın özellikleri belirlenip taslağın içerisine minimum kriterler girebilir(K1).

“...Yine bu alanlar oluşturulurken yapılacak olan dersin yapısı göz önünde bulundurularak çalışma alanları oluşturulmalıdır(K5).”

“...Yapılacak hareketlere göre her bir grup elemanına göre aletlerin tam olması ise grup akıcılığını ve dinamiğini kontrol etme noktasında antrenörün elini oldukça kuvvetlendirir(K7).”

“...Durağan olan egzersizlerde ise her ekipmana ayrılan alan ve bunun getireceği ferahlık ve rahatlık çok önemli olduğu için grup derslerinin yapıldığı alanın oksijen kapasitesinde bir o kadar önemlidir...(K12).”

Aktif Grup Antrenmanları (Kodlama sıklığı: 2)

“...Yine bu alanlar oluşturulurken yapılacak olan dersin yapısı göz önünde bulundurularak çalışma alanları oluşturulmalıdır(K5).”

“Buradaki önemli olan husus durağan olmayan egzersizlerde step-aerobik, zumba gibi ve durağan egzersizlerde alan gereksinimine alan gereksinimine dikkat etmek önemlidir...(K12).”

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	TOPLAM
ANTRENÖR GÖREV ÇERÇEVESİ														0
Birden fazla antrenör bulundurma	■	■	■	■	■	■	■	■			■	■		10
Devamlı bir antrenör bulundurma	■					■	■	■			■	■		6
Antrenörün ikinci görev durumu		■						■			■	■		4
Σ TOPLAM	2	2	1	1	1	2	2	3	0	0	3	3	0	20

Şekil 3.19. Araştırmaya katılan katılımcıların fitness merkezi kalite standart taslağında antrenör görev çerçevesi gerekliliklerine ilişkin görüşlere ait bulgular.

Şekil 3.19 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenör görev çerçevesi gerekliliklerine üç tema altında toplanmıştır.

Antrenör görev çerçevesine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Birden fazla antrenör bulundurma” “Devamlı bir antrenör bulundurma” “Antrenörün ikinci görev durumu” olarak adlandırılmıştır. Katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenörün görev çerçevesine ilişkin temalardaki görüşlerini şu cümlelerle ifade etmişlerdir.

Birden Fazla Antrenör Bulundurma (Kodlama sıklığı: 10)

“...Aynı anda antrenman yapan üye sayısında belirli bir oranda fazlalaşma veya fitness merkezinin en yoğun olduğu saatlerde ek antrenör görevlendirmeleri ile ilgili kriterler standart taslağın içine alınabilir(K1).”

“...Tesis kapasitesine ve üye sayısına göre antrenör sayısı belirtilmelidir. Aynı zamanda aynı anda antrenman yapanların yoğunluğu göz önüne alınabilir...(K2)”

“Gelen üyenin kullanımındaki yoğunluğa göre çalışacağı kuvvet antrenman bölümünde hoca gerekliliğinin fazla olması yeterli sayıda olması taslağa eklenmelidir(K3).”

“Antrenör sayısının en fazla olduğu saatler en yoğun olduğu saatler belirlenmelidir yoğunluğun olağan olduğu saatlerde tesiste bir erkek bir kadın antrenör olmalıdır(K4).”

“Aletli antrenman alanlarında kesinlikle birden fazla antrenör olması gerekmektedir. Bu sayı salonun yoğunluğuna ve aktif antrenman yapan sayısına göre değişkenlik gösterebilir...(K5).”

“...Gerektiğinde salonun kapasitesine ve yoğunluğuna göre ek antrenörler çağırılmalıdır(K6).”

“...Son olarak kişi sayısına bir tane eğitmen yetersiz kalırsa birden fazla eğitmen ile o alanlar kontrol altında tutulabilir(K7).”

“...Yoğunluk arttıkça antrenör sayısının artması ile ilgili çerçeve oluşturulmalıdır(K8).”

“...Elbette ki fitness merkezinin çalışma saatleri süresine göre birden fazla fitness antrenörünün görev yapması gerektiği ve bir antrenörün en fazla ilgilenmesi gereken üye sayısı belirtilmelidir...(K11).”

“...Ayrıca bir antrenörün maksimum ilgileneceği kişi sayısı doğru ölçütlerle belirlenip antrenöre o ölçütler doğrultusunda belirlenen sayı kadar üye ile ilgilenmesi sağlanmalıdır...(K12).”

Devamlı Bir Antrenör Bulundurma (Kodlama sıklığı: 6)

“...Her şeyden önce aletli antrenman alanında mutlak üyenin sorularını cevaplayabilecek üye ile ilgilenebilecek bir antrenörün zorunluluğu kalite standart içerisine alınmalıdır...(K1).”

“Öncelikle kullanılan bölümlerde alanına hâkim bilgi ve tecrübesiyle üyelerin isteklerini ve beklentilerini karşılıya bilecek donanıma sahip olan en az bir antrenör görevlendirilmelidir...(K6).”

“Üyelerin bu alanda çalışma yapmaları yanlarında bilgili bir antrenör olmadan oldukça zordur. Çünkü aletlerin çalışma yöntemlerini ve nasıl yapıldıklarını bilmeden yapılacak bir antrenman sakatlıklara yol açabilir. Bu yüzden her zaman bu alanlarda çalışan bir antrenör bulunması gerekmektedir...(K7).”

“İçerde en az mutlaka bir antrenör olmalı...(K8).”

“Hizmet kalitesi standart taslağında, aletli antrenman alanı bulunan ve bu hizmeti sunan fitness merkezlerinde çalışma saatleri süresince salonda bir fitness antrenörünün hazır bulunması gerekliliği yer alabilir...(K11).”

“Her şeyden önce antrenman alanlarında kesin kez antrenör bulundurulmalı ki üyenin sorularını yanıtlayabilecek üyenin doğru antre olmasını sağlayabilecek ve sakatlanmaların önüne geçilebilsin...(K12).”

Antrenörün İkinci Görev Durumu (Kodlama sıklığı: 4)

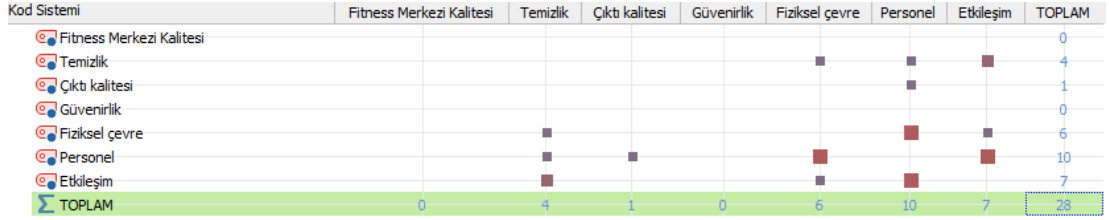
“Fitness antrenörü çok fonksiyonlu merkezlerde yüzme dersi vermemelidir yeterliliği yoksa. Antrenör joker olarak kullanılmamalıdır. Bunun yerine antrenör sayısı arttırılmalıdır...(K2).”

“...Ek görevlendirme yapılıyorsa antrenman alanına bakacak antrenör yerine görevlendirilecek antrenörün çerçevesi çizilmelidir...(K2).”

“...Elbette ki fitness merkezinin çalışma saatleri süresine göre birden fazla fitness antrenörünün görev yapması gerektiği ve bir antrenörün en fazla ilgilenmesi gereken üye sayısı belirtilmelidir. Fitness aletleri antrenörü grup antrenmanlarını da veriyor olabilir ancak bu saatlerde bir başka fitness antrenörün aletlerin bulunduğu alanda hazır bulunması gerekliliği yer almalıdır(K11).”

“...Bu şartların sağlanması için ise antrenöre ikinci bir görev verilmemeli ki antrenör antrenörlüğü yapsın ve bu şekilde hizmet kalitesini artırırsınız(K12).”

Fitness merkezlerinde kalitesinin ne olması gerekliliği görüşler alındıktan sonra katılımcılara fitness merkezlerinde kalite nedir bir fitness merkezi neye sahipse kalitelidir? Sorusu yöneltilmiştir. Ve katılımcıların görüşlerinin ilişkileri çıkartılmıştır.



Şekil 3.20. Katılımcıların fitness merkezlerinde kalite nedir bir fitness merkezi neye sahipse kalitelidir? Sorusu hakkındaki görüşleri kod ilişkileri haritası.

Şekil 3.20’de görüldüğü gibi fitness merkezlerinde kalite standartlarının ne olması gerektiği ile ilgili görüşme yapılan paydaşlara Fitness merkezi kalitesi sizce nedir, bir fitness merkezi neye sahipse kalitelidir? Sorusunu cevaplamaları istenmiştir. Bulgular incelendiğinde görüşme yapılan paydaşların fitness merkezlerinde kalitenin ilişki yoğunluklarının “Fiziksel Çevre ile Personel” ve “Personel ile Etkileşim” arasında olduğu görülmektedir. Görüşme yapılan katılımcılar “Fiziksel Çevre ile Personel” ilişkili görüşlerini şu şekilde ifade etmişlerdir.

K7 katılımcısı “*Daha fazla alternatif oluşturacak ekipmanlar ve alan bilgisi antrenörü bünyelerinde bulundurmak bir fitness merkezini kaliteli yapar.*” şeklinde K8 katılımcısı “*Bir fitness merkezinin kalitesi çalışanlarının ve kendi fiziki şartlarını en iyi seviyede taşıdığı sürece kalitelidir*” şeklinde K11 katılımcısı “*Bir fitness merkezinin; güncel bilgileri araştırıp gelişmeleri takip ederek alanında uzmanlaşan antrenörlere sahip olması, teknolojik ve fonksiyonel cihazlara sahip olması, temizlik ve hijyen koşullarını ön planda tutması, üyelerin merkezde buldukları süre zarfında ihtiyaçlarını karşılayacak güler yüzlü ve ilgili personele sahip olması onu kaliteli yapar.*” Şeklinde fitness merkezinin kalitesinin “Personel ile fiziksel çevre ilişkisini” ilişkisini ifade etmişlerdir.

Aynı zamanda görüşme yapılan katılımcılar “Personel ile Etkileşim” ilişkisini şu şekilde ifade etmişlerdir. K1 katılımcısı “*Bir fitness merkezinde kaliteli*

personelin olup bu personelin müşteri ile iletişimi, ilgileniminin maksimum düzeyde olması fitness merkezini kaliteli yapar.” K9 katılımcısı “İçerisinde barındırdığı her alanda(fitness, dövüş sporları, pilates, zumba, havuz, crossfit, spinning, vitamin bar, dans, eğitsel oyunlar, grup dersleri, sauna, buhar odası, danışma, temizlik, diyet programı, vb.) Profesyonel eğitim, profesyonel eğitmen ve profesyonel etkileşim yöntemleri kullanabilen salonlar kalitesini belirleyen salonlardır” K13 katılımcısı “Yönetim, işletme ve misafir ilişkileri ve eğitmen bilgi ve eğitim kalitesi ile yüksek standartlara sahip olması Fitness merkezlerini kaliteli yapar.” Şeklinde fitness merkezinin kalitesinin “Personel ile etkileşim ” ilişkisini ifade etmişlerdir.

3.4. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geliştirilmesine Yönelik Bulgular

Pilot çalışma aşamasına çıkmadan önce madde havuzun çeşitli yollarla incelenip düzeltildikten sonra on beş kişilik küçük bir grup üzerinde ön deneme uygulaması gerçekleştirilmiştir. Burada da amaç anlaşılmayan yerlerin çok küçük bir grup üzerinde denenerak düzeltmelerin yapılmasıdır (Erkuş ve Selvi 2019).

Daha Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ) geliştirmek amacıyla hazırlanmış madde havuzunun gerçek örneklem grubu ve gerçek koşullar sağlanılmaya çalışarak fitness merkezlerinde hizmet kalitesi kavramının gerçeğe yakın yapısını elde edebilmek için pilot uygulama yapılmıştır.

Pilot uygulama aşamasında ulaşılan bireylerin kişisel özellikleri şunlardır.

Çizelge 3.2. Pilot uygulama örnekleme kişisel özellikleri.

Değişken	Değişken düzeyleri	N	%
Cinsiyet	Erkek	423	88,1
	Kadın	57	11,9
	Toplam	480	100,0
Yaş	15-24 yaş	318	66,3
	25-34 yaş	98	20,4
	35-44 yaş	37	7,7
	45-54 yaş	16	3,3
	55-64 yaş	4	,8
	65 yaş ve üzeri	7	1,5
	Toplam	480	100,0
Medeni Durum	Evli	102	21,2
	Bekâr	378	78,8
	Toplam	480	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	12	2,5
	Ortaöğretim	19	4,0
	Lise	113	23,5
	Ön lisans	69	14,4
	Lisans	232	48,3
	Yüksek lisans	25	5,2
	Doktora	10	2,1
	Toplam	480	100,0
Gelir	0-2000	274	57,1
	2001-3000	105	21,9
	3001-4000	41	8,5
	4001-5000	25	5,2
	5001 ve üzeri	35	7,3
	Toplam	480	100,0
Tesise üyelik süresi	1 yıla kadar	306	63,7
	1-2 yıl	79	16,5
	2 yıldan fazla	95	19,8
	Toplam	480	100,0
Tesise üye misiniz?	Evet	471	98,1
	Hayır	9	1,9
	Toplam	480	100,0
Üyelik şekli	Bireysel	457	95,2
	Aile	23	4,8
	Toplam	480	100,0

Çizelge 3.2’de görüldüğü gibi pilot uygulama örneklem yapısı demografik özellikleri yukarıdaki çizelgede görüldüğü gibidir. Pilot uygulama katılımcılarının % 88,1’ü erkek % 11,9’si kadındır. Pilot uygulama katılımcılarının yaş gruplarına

bakıldığında 318 kişinin (%66,3) 15-24 yaş grubunda yer aldığı, 378 kişinin (%78,8) bekâr olduğu görülmektedir.

Eğitim düzeylerine bakıldığında 232 kişinin (%48,3) lisans düzeyinde, 12 kişinin (%2,5) ilköğretim 19 kişinin (%4,0) orta öğretim, 113 kişinin (%23,5) lise, 69 kişinin (%14,4) ön lisans, 25 kişinin (%5,2) yüksek lisans 10 kişinin (%2,1) doktora eğitim seviyesine sahip olduğu görülmektedir. Fitness merkezi üyelerinden 274 kişinin 0-2000 (%57,1) gelir aralığında, 105 kişinin (%21,9) 2001-3000 gelir aralığında, 41 kişinin (%8,5) 3001-4000 gelir aralığında 25 kişinin (%5,2) 4001-5000 gelir aralığında, 35 kişinin (%7,3) 5001 ve üzeri gelir aralığında olduğu görülmektedir.

Fitness merkezine üyelik süresi bir yıla kadar üye olanların sayısı 306 (%63,8), 1-2 yıldır üyeliği devam edenlerin sayısı 79 (%16,5) 2 yıldan fazla üyeliği devam edenlerin sayısı 95 (%17,3) dır. Fitness merkezine üye olan kişilerin sayısı 471 (%98,1) üyeliği olmadan tesise devam edenlerin sayısı ise 9 (%1,9) olarak tespit edilmiştir.

Üyelik şekli bireysel olan üyelerin sayısı 457 (%95,2) aile olan üyelerin sayısı 23 (%4,8) dir. Ayrıca pilot uygulamada aşağıdaki uygulama koşullarına dikkat edilmiştir.

-Özellikle birden fazla fitness merkezinden veri toplandığı için pilot çalışmanın uygulanacağı ortamın ölçeği dolduran herkes için aynı olması sağlanmaya çalışılmıştır.

-Fitness merkezi üyelerinin ölçeği içtenlikle cevap verebilmeleri için ölçek bizzat araştırmacı tarafından uygulanmış tesadüfî işaretlenen ölçekler kenara ayrılmış (50 Adet) ve değerlendirmeye alınmamış ve ayrı örneklemelere uygulanacak olan AFA ve DFA'ya hata karışmaması için gerekli özen gösterilmiştir.

3.4.1. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)

“Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)” geliştirilmesi asıl çalışma aşaması iki aşamada gerçekleştirilmiştir. “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)” geliştirme amacına uygun olarak farklı veri takımı üzerinde öncelikli olarak Açıklayıcı faktör analizine(exploratory factor analysis) başvurulmuş daha sonra Doğrulayıcı Faktör Analizi (confirmatory factor analysis) gerçekleştirilmiştir. İki ayrı veri seti üzerinde veriyi “anlamaya” ve veriyi “test etmeye” yönelik (Costello ve Osborne 2005) bulgular aşağıda açıklandığı gibidir.

3.4.2. Açıklayıcı Faktör Analizi

Açıklayıcı faktör analizi yapı geçerliliği için en yaygın kullanılan yöntemdir (Brown ve Moore 2012). Açıklayıcı faktör analizi birçok aşamadan oluşsa da temel olarak örneklem büyüklüğünün yeterli olup olmaması, faktör çıkarma tekniğinin seçilmesi, öz değerler veya scree plot grafiklerinin incelenmesi, döndürme tekniğinin belirlenmesi, çıkan faktörlerin isimlendirilmesi, faktör yüklerinin ve açıklanan varyans oranlarının raporlanması gibi belirli aşamaları içerir (Koyuncu ve Kılıç 2019).

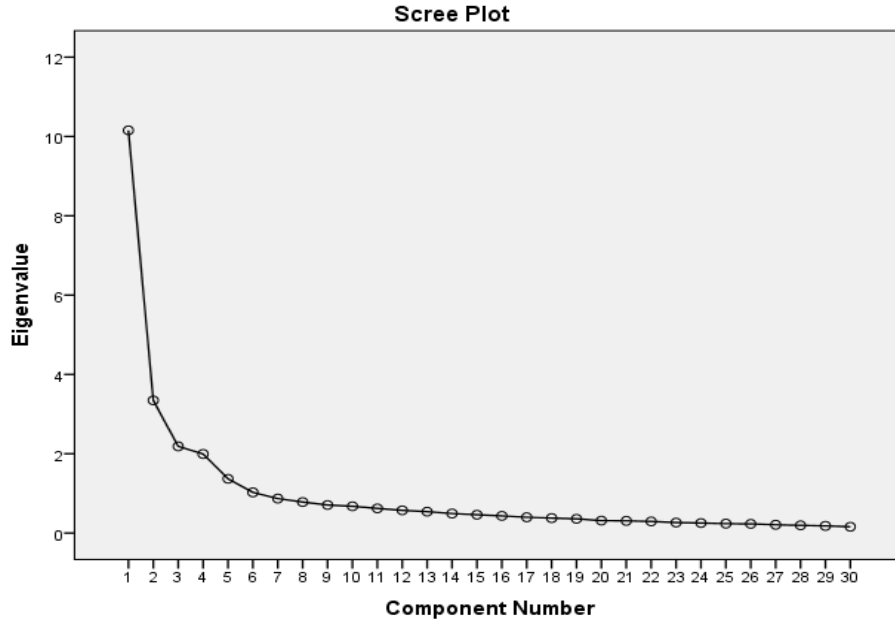
Öncelikli olarak açıklayıcı faktör analizi için veri setinin açıklayıcı faktör analizine uygun olup olmadığı belirlenmiştir. Bu sebeple yapılan KMO ve Bartlett testi sonuçları aşağıda çizelgede gösterildiği gibidir.

Çizelge 3.3. KMO ve Bartlett testi sonuçları

KMO		,911
	Approx. Chi-Square	7228,789
Bartlett Testi	df	435
	Sig.	P<,000

Açıklayıcı faktör analizi için örneklem yeterliliği için KMO ve normallik varsayımları için Bartlett testi sonuçları incelendiğinde KMO değeri 0,91 Bartlett testi sonucu ise 7228,789 ($p<0.05$) anlamlı olarak tespit edilmiştir. KMO değerinin yeterli düzeyde olması (0.50 ve üzeri) ve Bartlett küresellik testi sonucunun anlamlı olması (Hair ve ark 1995, Tabachnick ve Fidell, 2013). AFA'nın yapılabirliğinin uygun olduğunun sonucunu göstermiştir (Kalaycı 2006).

Bir ölçeğin temelde yatan faktörleştirme yöntemleri de farklılık gösterebilir. Bu araştırma çerçevesinde en çok kullanılan (Henson ve Roberts 2006) temel bileşenler analizi faktörleştirme (faktör çıkarma) tekniği kullanılmıştır. AFA' da faktör yapısının daha kolay yorumlanmasını sağlamak amacıyla (Yong ve Pearce 2013) faktör döndürme yöntemleri kullanılır. Faktör döndürme yöntemlerinde Varimax döndürme yöntemi bu sebeple kullanılmıştır (Tabachnick ve Fidell 2013).



Şekil 3.21. Fitness merkezlerinde hizmet kalitesi ölçeği scree plot grafiği.

Faktör sayısı ise Kaiser kriteri ile belirlenmiştir. Kaiser kriteri öz değerin 1'den büyük olması ile ilişkili bir yöntemdir. Farklı bir ifade ile öz değeri 1 den büyük faktörler hesaba katılması gereken faktörlerdir (Büyüköztürk ve ark 2017). Ayrıca Scree Plot grafiği de incelenmiştir. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği Scree Plot Grafiği incelendiğinde öz değeri birden büyük beş bileşenli bir yapıda olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.4. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)Alt Boyutlarının Maddelerine İlişkin Faktör Yükleri

FMHKÖ Alt Boyutlar	Açıklanan varyans	Madde No:	Faktör Yükleri	Maddeler
Sözleşme	% 10,849	M1	,77	Öngörülme yen durumlarda fitness merkezi sözleşmenin iptali konusunda bilgilendirildim.
		M2	,73	Fitness merkezi sözleşmesini imzalamadan önce işletme şartları konusunda bilgilendirildim
		M3	,65	Fitness merkezi sözleşmesini imzalamadan önce varsa fiyat listesine dâhil olmayan hizmetler konusunda bilgilendirildim.
		M4	,41	Fitness merkezi sözleşmesini imzalamadan önce fitness merkezini deneme antrenmanı imkânı verildi.
		M5	,83	Fitness merkezi sözleşmesini fesih etme süreleri konusunda bilgilendirildim.
		M6	,69	Fitness merkezi sözleşmesini imzalamadan önce üyeliğimi uzatma konusunda bilgilendirildim
Antrenör ilgilenimi	% 15,695	M7	,75	Antrenörüm oluşturduğu hedefe uygun bir antrenman planı uygular.
		M8	,77	Antrenörüm kişisel antrenman planımı yazılı veya görsel olarak iletir.
		M9	,80	Antrenörüm belirli aralıklarla antrenman hedeflerime ulaşıp ulaşılmadığını değerlendirir.
		M10	,74	Antrenörüm fitness eğitimine başlamadan önce fitness yapma amacım konusunda bilgi alır.
		M11	,78	Antrenörüm antrenman planından memnuniyetimi bana sorar.
		M12	,74	Antrenörüm antrenman sırasında kendimi nasıl hissettiğimi sorar.
		M13	,67	Bu fitness merkezinde ilk fitness antrenmanı antrenör eşliğinde yapılır.
Fiziksel Kanıt	% 13,820	M14	,76	Kuvvet antrenman aletleri sayısı yeterlidir.
		M15	,74	Yeterli sayıda serbest ağırlık mevcuttur
		M16	,71	Fitness merkezinde aktivitede bulunduğumuz kardiyo antrenman türü malzeme sayısı yeterli seviyededir.
		M17	,76	Bu fitness merkezinde aletlerin yerleştirildikleri alanlar yeterlidir.
		M18	,74	Bu fitness merkezinde kardiyo için ayrılan alanlar yeterlidir.
		M19	,52	Soyunma odaları büyüklüğü yeterli seviyededir.
		M20	,64	Fitness antrenman sırasında aynı anda bulunan üye sayısı ile alet sayısı orantılıdır.
Temizlik	%14,637	M21	,77	Bu fitness merkezinde egzersiz alanları düzenli olarak temizlenir.
		M22	,76	Bu fitness merkezinde egzersiz aletleri düzenli olarak temizlenir.
		M23	,78	Bu fitness merkezinde zeminler günlük olarak temizlenir.
		M24	,80	Bu fitness merkezinde duşlar düzenli olarak temizlenir.
		M25	,80	Bu fitness merkezinde soyunma odaları düzenli olarak temizlenir.
		M26	,74	Bu fitness merkezinde tekstil döşemeler temiz tutulmaktadır.
Etkileşim	%8,492	M27	,67	Fitness merkezi çalışanları üyelere karşı naziktir.
		M28	,67	Fitness merkezi üye şikâyetlerine hızlı cevap verir.
		M29	,73	Fitness merkezi antrenörlerinin üyelere ile iletişimi yeterlidir.
		M30	,72	Fitness merkezi antrenörleri üyelere karşı anlayışlıdır.
Açıklanan Toplam Varyans: %63,492				
Madde Sayısı : 30				

Çizelge 3.4’de AFA sonucunda elde edilen faktörlere ait faktör yükleri, her bir boyut için açıklanan varyans ve açıklanan toplam varyans değerleri gösterilmiştir. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği açıklanan varyans oranı birinci faktör için % 10,849 ikinci faktör % 15,695 üçüncü faktör % 13,820 dördüncü faktör

%14,637 beşinci faktör ise %8,492dir. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği açıklanan toplam varyans oranı ise %63,49 olarak belirlenmiştir. Sosyal bilimlerde bu oran %50-60'a kadar düşebilmektedir (Koyuncu ve Kılıç 2019). Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ) için bu oran yeterli düzeydedir (Büyüköztürk ve ark 2017) Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ) için ortaya çıkan faktörler “Sözleşme” “Antrenör İlgilenimi” “Hijyen” “Fiziksel Kanıt” “Etkiletişim” olarak isimlendirilmiştir.

3.4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

“Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)” geliştirme amacına uygun olarak Açıklayıcı faktör analizi(exploratory factor analysis) yapıldıktan sonra Doğrulayıcı Faktör Analizi (confirmatory factor analysis) aşamasına geçilmiştir. Burada amaç yapısı açıklayıcı faktör analizi ile ortaya çıkarılan bir ölçeği doğrulamaktır. Burada Doğrulayıcı Faktör Analizi için farklı bir örneklem toplanmış AFA’da ortaya çıkmış yapının DFA’da doğruluğu irdelenmiştir (Erkuş ve Selvi 2019).

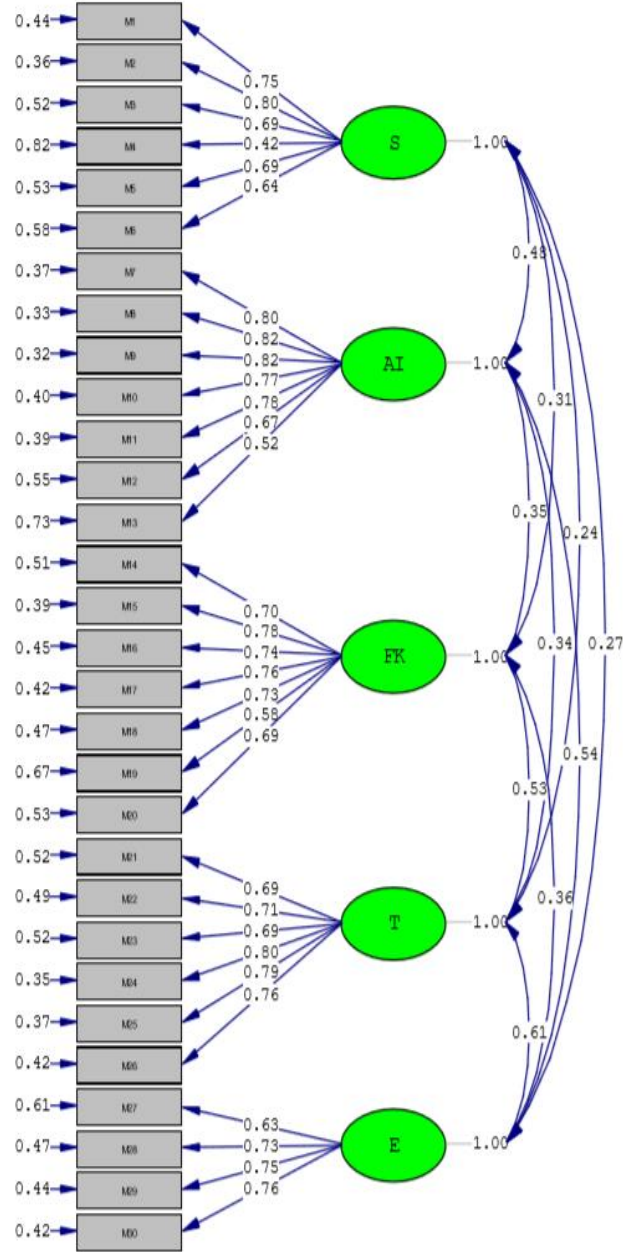
Doğrulayıcı Faktör analizinin birçok varsayımı mevcuttur. Bu varsayımların sağlanması için aşağıdaki aşamalar gerçekleştirilmiştir. İlk olarak Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi birlikte uygulandığında farklı bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmesi gerekliliğine (Erkuş 2016) uyulmuştur. Doğrulayıcı Faktör Analizinde Robust ML parametre kestirim yöntemi olarak kullanılmıştır. Bu kestirim yönteminin seçilmesinin sebebi değişken türü (sürekli), örneklemin geniş (N=431) ve değişkenlerin normal olmamasından kaynaklanmaktadır (Brown ve Moore 2012). Aynı zamanda doğrulayıcı faktör analizinin örneklem yeterliliği ile ilgili varsayım da sağlanmıştır. Kullanılan örneklem (N=431) Schermelleh-Engel ve Moosbrugger (2003)’e göre yeterli düzeydedir. Tüm bu varsayımlar sağlandıktan sonra Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeğini (FMHKÖ) “test etmeye” farklı bir ifade ile açıklanmış bir yapının doğrulanması yönelik (Costello ve Osborne 2005) modelin değerlendirilmesine yönelik uyum ölçütleri, yapısal model ve yakınsak geçerliliği ile ilgili raporlar aşağıda gösterildiği gibidir. İlk olarak modelin yapısal geçerliliğini ne derece uyumlu olduğunu gösteren uyum ölçütleri Çizelge 3.5’te gösterilmiştir.

Çizelge 3.5. DFA'dan elde edilen uyum ölçütleri değerleri

İndeks	Sınır Değerler	DFA uyum ölçütleri	Kaynaklar
X^2/df	Mükemmel $\leq 3 \leq$ İyi ≤ 5	3,23	(Kline, 2015)
CFI	Mükemmel $\geq .95 \geq$ İyi $\geq .90$	0,95	(Baumgartner ve Homburg 1996, Bentler1980, Bentler ve Bonett 1980)
NFI	Mükemmel $\geq .95 \geq$ İyi $\geq .90$	0,93	(Baumgartner ve Homburg, 1996; Bentler,1980; Bentler ve Bonett, 1980)
NNFI	Mükemmel $\geq .95 \geq$ İyi $\geq .90$	0,94	(Baumgartner ve Homburg 1996, Bentler 1980, Bentler ve Bonett 1980)
RFI	Mükemmel $\geq .95 \geq$ İyi $\geq .90$	0,92	(Baumgartner ve Homburg 1996, Bentler 1980, Bentler ve Bonett 1980)
IFI	Mükemmel $\geq .95 \geq$ İyi $\geq .90$	0,95	(Baumgartner ve Homburg 1996, Bentler 1980, Bentler ve Bonett 1980)
RMSEA	Mükemmel $\leq .05 \leq$ İyi $\leq .08$	0,072	(Browne ve Cudeck 1993)

Çizelge 3.5'te görüldüğü gibi uyum değerleri incelendiğinde CFI, NFI, NNFI, RFI, IFI, RMSEA ölçütleri iyi ve kabul edilebilir sınırlar içerisinde (Baumgartner ve Homburg 1996, Bentler 1980). DFA'dan elde edilen birçok uyum ölçütü bulunmaktadır. Hangi uyum indekslerinin raporlanması gerektiği konusunda farklılıklar olsa da bazı araştırmacılar (Cabrera-Nguyen 2010, Kline 2016) uyum ölçütlerinin çoklu raporlanması gerekliliğini önermişlerdir.

Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ) beş örtük değişkenin (AFA da belirlenen beş faktör) ve 30 maddenin uyumluluğuna dair doğrulayıcı faktör analizi ait diyagram aşağıda sunulmuştur. Aşağıdaki doğrulayıcı faktör analizi diyagramında Sözleşme(S), Antrenör İlgilenimi (AI), Fiziksel Kanıt(FK), Temizlik(T), Etkileşim (E) olarak ifade edilmiştir.



Chi-Square=1279.27, df=395, P-value=0.00000, RMSEA=0.072

Şekil 3.22. Fitness merkezlerinde hizmet kalitesi ölçeği (FMHKÖ) doğrulayıcı faktör analizi.

“Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)” 30 madde 5 faktörden oluşan yapısı DFA ile test edilmiştir. DFA sonucunda boyutlara ait standart yükler “Sözleşme” .42 ile .88; “Antrenör ilgilenimi” .52 ile 82; “Fiziksel kanıt” .58 ile .78; “Temizlik .69 ile .80; “Etkiletişim” için .63 ile .76 arasında bulunmuştur. Beş faktörlü 30 maddeli “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)” ne ait T- değerleri aşağıdaki tabloda şekillendiği gibidir.

Çizelge 3.6. DFA'dan elde edilen T-değerleri ve R² değerleri

Madde No	AFA Faktör Yükleri	DFA Standart Yükler	T-Değerleri	R ²
M1	.77	.75	17.06	0.56
M2	.73	.80	18.73	0.64
M3	.65	.69	15.33	0.48
M4	.41	.42	8.45	0.18
M5	.83	.69	15.20	0.47
M6	.69	.64	14.00	0.42
M7	.75	.80	19.27	0.63
M8	.77	.82	20.11	0.67
M9	.80	.82	20.35	0.68
M10	.74	.77	18.49	0.60
M11	.78	.78	18.69	0.61
M12	.74	.67	15.17	0.45
M13	.67	.52	11.19	0.27
M14	.76	.70	15.95	0.49
M15	.74	.78	18.58	0.61
M16	.71	.74	17.15	0.55
M17	.76	.76	17.86	0.58
M18	.74	.73	16.69	0.53
M19	.52	.58	12.45	0.33
M20	.64	.69	15.53	0.47
M21	.77	.69	15.61	0.48
M22	.76	.71	16.27	0.51
M23	.78	.69	15.77	0.48
M24	.80	.80	19.37	0.65
M25	.80	.79	18.95	0.63
M26	.74	.76	17.83	0.58
M27	.67	.63	13.33	0.39
M28	.67	.73	16.12	0.53
M29	.73	.75	16.69	0.56
M30	.72	.76	17.21	0.58

“Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)” ne ait 30 madde beş alt boyutun t-değerleri incelendiğinde t- değerlerinin 8.45 ile 20.11 arasında olduğu bulunmuştur. T-değerlerinin her bir madde için 2.56’dan yüksek olması bu değerlerin .01 düzeyinde anlamlı olduğu anlamına gelmektedir (Jöreskog ve Sörbom 1996). Aynı zamanda “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)”ne ait R² sonuçlarına bakıldığında “Sözleşme” için sırasıyla .56.64.48.18.47.42 “Antrenör İlgilenimi” .63.67.68.60.61.45.27; “Fiziksel Kanıt” .49.61.55.58.53.33.47; “Temizlik” .48.51.48.65.63.58 “Etkiletişim” .39.53.56.58 olduğu görülmektedir. R² sonuçları incelendiğinde R² açıklanan varyans oranlarının “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)” için manidar olduğu görülmektedir.

“Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)” hem AFA sonucunda yeterli düzeyde faktör yüklerine ve açıklanan varyansa sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Büyüköztürk 2017). Aynı zamanda DFA sonucunda ise kabul

edilebilir düzeyde ve mükemmel düzeyde χ^2/sd : 3,23; CFI: 0,95; NFI:0,93; NNFI: 0,94; RFI: 0,92; IFI0: 95; RMSEA: 0,072 değerlere ulaşılmıştır. Ulaşılan uyum indekslerinin Schermelleh-Engel ve ark göre (2003) gibi araştırmacılara göre uygun olduğu kabul edilmiştir.

3.4.4. Yakınsak ve Ayırma Geçerliliği

Fitness merkezlerinde hizmet kalite ölçeği” için verilen cevaplara ilişkin DFA standart yükler, yapı geçerliliği için CR sayıları, Cronbach Alpha (CA) sayıları ve Ortalama açıklanan varyans (AVE) hesaplanmıştır. Faktör yüklemesi değerlerinin yüksek düzeyde olması yakınsak geçerliliğinin yüksek olduğunun göstergesidir (Hair ve ark 2010).

Çizelge 3.7. Yakınsak ve ayırma geçerliliği

Madde No	AFA Faktör Yükleri	DFA Standart Yükler	Standart hata	Yapı güvenirliliği (CR)>.70	Cronbach's Alpha (CA)>.70	Açıklanan Varyans (AVE)>.50
M1	.77	.75	.44	.83	.90	.45
M2	.73	.80	.36			
M3	.65	.69	.52			
M4	.41	.42	.82			
M5	.83	.69	.53			
M6	.69	.64	.58			
M7	.75	.80	.37			
M8	.77	.82	.33			
M9	.80	.82	.32			
M10	.74	.77	.40	.89	.90	.55
M11	.78	.78	.39			
M12	.74	.67	.55			
M13	.67	.52	.73			
M14	.76	.70	.51			
M15	.74	.78	.29			
M16	.71	.74	.45	.87	.90	.50
M17	.76	.76	.42			
M18	.74	.73	.47			
M19	.52	.58	.67			
M20	.64	.69	.53			
M21	.77	.69	.52			
M22	.76	.71	.49	.87	.81	.54
M23	.78	.69	.52			
M24	.80	.80	.35			
M25	.80	.79	.37			
M26	.74	.76	.42			
M27	.67	.63	.61			
M28	.67	.73	.47	.81	.83	.51
M29	.73	.75	.44			
M30	.72	.76	.47			

“Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalite Ölçeği” yakınsak geçerliliği için öncelikle CR (Composite Reliability) ve CA (Cronbach Alpha) değerleri çıkarılmıştır. CR ve CA değerinin .70 den büyük olması birleşik güvenilirliği yeterli düzeyde olduğunun göstergesidir (Hair ve ark 2010, Kline 2015). Yakınsak geçerliliğine ilişkin son hesaplama ise Açıklanan Varyans (AVE) değerlerinin çıkarılmasıdır. Sonuçlara bakıldığında Ölçeğin her bir boyutunda yakınsak geçerliliği için istenen değer olan .50 (Fornell ve Larcker 1981) dir. Fitness merkezlerinde hizmet kalite ölçeğinin bir boyutunda AVE sayısının .50nin altında olduğu görülmektedir. Bu değerde kabul edilebilir seviyededir (Doğan ve Yılmaz 2017) çünkü CR değerinin .60’dan büyük olması durumunda AVE’nin .50’ den düşük olmasının kabul edilebilir olduğunu ve yapı geçerliliğinin yeterli olduğunu dile getirmişlerdir (Huang ve ark 2013). Diğer AVE sayıları kontrol edildiğinde ise “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalite Ölçeği”nin yakınsak geçerliliğini sağladığı söylenebilir.

İki ayrı veri seti üzerinde yapılan AFA’da veriyi “anlamaya” DFA’da veriyi “test etmeye” yönelik (Costello ve Osborne 2005) tüm değerler “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)” nin temiz kullanılabilir bir yapısının olduğunu doğrulamaktadır.

3.4.5. Araştırmaya Katılan Üyelerin Kişisel Özelliklerine İlişkin Bulguları

Araştırmaya katılan kardiyo, kuvvet ve grup antrenmanı hizmetlerini barındıran fitness merkezleri üyelerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, fitness merkezini kullanım süresi, üyelik şekli, hangi sıklıkla fitness merkezini kullandığı, fitness merkezine ortalama ulaşım süresi, fitness merkezine katılım amacı kişisel değişkenlerine ilişkin bulgular çizelgeler halinde verilmiştir.

Çizelge 3.8. Fitness merkezi üyelerinin kişisel özellikleri.

Değişken	Değişken düzeyleri	N	%
Cinsiyet	Erkek	634	76,3
	Kadın	197	23,7
	Toplam	831	100,0
Yaş	15-24 yaş	420	50,5
	25-34 yaş	234	28,2
	35-44 yaş	114	13,7
	45 yaş ve üzeri	63	7,6
	Toplam	831	100,0
Medeni Durum	Bekâr	643	77,4
	Evli	188	22,6
	Toplam	831	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim ve orta öğretim	32	3,9
	Lise	146	17,6
	Ön lisans	83	10,0
	Lisans	477	57,3
	Lisansüstü	93	11,2
	Toplam	831	100,0
Gelir	0-2000 TL	392	47,1
	2001-3000 TL	138	16,6
	3001-4000 TL	101	12,2
	4001-5000 TL	89	10,7
	5001 TL ve üzeri	111	13,4
	Toplam	831	100,0
Fitness Merkezine Üyelik Süresi	1 yıla kadar	523	62,9
	1-2 yıl	164	19,8
	2 yıldan fazla	144	17,3
	Toplam	831	100,0
Üyelik Şekli	Bireysel	728	87,6
	Aile	103	12,4
	Toplam	831	100,0
Fitness Merkezini Kullanım Sıklığı	Haftada 1-2 kez	64	7,7
	Haftada 3-4 kez	506	60,8
	Haftada 5-6 kez	229	27,6
	Haftada 7 kez ve fazla	32	3,9
	Toplam	831	100,0
Ortalama Fitness Merkezine Ulaşım Süreniz	10 dakikadan az	224	27,0
	10-15 dakika	270	32,5
	16-20 dakika	114	13,6
	21-25 dakika	58	7,0
	26-30 dakika	82	9,9
	30 dakikadan fazla	83	10,0
Toplam	831	100,0	

Fitness merkezi üyelerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir, tesise üyelik süresi, üyelik şekli, fitness merkezi kullanım sıklığı, ortalama fitness merkezine ulaşım süresi Çizelge 3.8’de sunulmuştur. Fitness merkezi üyelerinin % 76,3’ü erkek % 23,7’si kadındır.

Fitness merkezi üyelerinin yaş gruplarına bakıldığında 420 kişinin (%50,5) 15-24 yaş grubunda yer aldığı, 643 kişi ile (% 77,4) bekâr üyelerin çoğunlukta olduğu görülmektedir. Eğitim düzeylerine bakıldığında 477 kişinin (% 57,4) lisans düzeyinde, 32 kişinin (%3,9) ilk öğretim ve orta öğretim, 146 kişinin (%17,6) lise, 83 kişinin (%10) ön lisans 93 kişinin (%11,2) lisanüstü eğitim seviyesine sahip olduğu görülmektedir. Fitness merkezi üyelerinden 392 kişinin 0-2000 (%47,2) gelir aralığında, 138 kişinin (%16,6) 2001-3000 gelir aralığında, 101 kişinin (%12,2) 3001-4000 gelir aralığında 89 kişinin (%10,7) 4001-5000 gelir aralığında, 111 kişinin (%13,4) 5001 ve üzeri gelir aralığında olduğu görülmektedir.

Fitness merkezine üyelik süresi bir yıla kadar üye olanların sayısı 523 (%62,9), 1-2 yıldır üyeliği devam edenlerin sayısı 164 (%19,7) 2 yıldan fazla üyeliği devam edenlerin sayısı 144 (%17,3) dır. Üyelik şekli bireysel olan üyelerin sayısı 728 (% 87,6) aile olan üyelerin sayısı 103 (%12,4) dir. Üyelerin fitness merkezini kullanım sıklığı haftada 3-4 olanların (% 60,9) oranın çoğunlukta dır. Fitness merkezine 10-15 dakika arasında ulaşım sağlayanlar 270 kişi (% 32,5), 10 dakikadan az bir sürede ulaşanlar 224 (27,0) kişi, 16-20 dakika arasında ulaşım sağlayanlar 114 kişi (%13,7), 21-25 dakika arasında ulaşım sağlayanlar 58 kişi (%7,0), 26-30 dakika arasında ulaşım sağlayanlar 82 kişi (9,9) ve 30 dakikadan fazla ulaşım zaman harcayan üye sayısının 83 kişi (%10) olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 3.9. Fitness merkezleri Üyelerinin Fitness merkezlerini kullanma amaçlarına göre dağılımı.

Amaçlar	1.Amaç	2.Amaç	3.Amaç	Yoğunluk	Sıralama
Vücut Geliştirmek	370	96	59	525	2
Sağlıklı Kalmak	269	267	97	633	1
Rahatlamak	45	81	211	337	4
Kilo Kontrolü	112	146	119	377	3
Sosyal Çevre Kazanmak	9	47	51	107	6
Boş Zamanı Değerlendirmek	27	31	88	146	5

Çizelge 3.9’da görüldüğü gibi sonuçlar amaç ve yoğunluk açısından sıralanmıştır. Amaç açısından çizelge incelendiğinde fitness merkezi üyelerinin 1. Amacı “Vücut geliştirmek” 2. Amacı “Sağlıklı Kalmak” 3.Amacı “Kilo Kontrolü” olarak tespit edilmiştir. Bulgular yoğunluk açısından değerlendirildiğinde ise 1.sırada “Sağlıklı Kalmak” 2. sırada “Vücut Geliştirmek” 3.sırada “Kilo Kontrolü” olarak sıralanmıştır.

Çizelge 3.10. Fitness merkezleri hizmet kalitesi ölçeği alt boyut puan ortalamaları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	N	Ortalama	Minimum	Maksimum	SS
Sözleşme	831	3,25	1,00	5,00	1,07
Antrenör İlgilenimi	831	3,54	1,00	5,00	1,09
Fiziksel Kanıt	831	3,79	1,00	5,00	,90
Temizlik	831	4,09	1,00	5,00	,85
Etkileşim	831	4,20	1,00	5,00	,83

Çizelge 3.10’da Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt boyut puan ortalamaları incelendiğinde 4,09 ortalama sahip olan “Temizlik” alt boyutunun diğer alt boyutlara göre en yüksek fitness merkezi hizmet kalitesi alt boyutu olduğu tespit edilmiştir. En düşük kalite alt boyutu ortalamasının ise 3,25 ile “Sözleşme” alt boyutudur.

Çizelge 3.11. Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasını gösteren T testi sonuçları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	Ortalama	SS	t	p
Sözleşme	Erkek	634	3,21	1,07	-2,004	,04*
	Kadın	197	3,38	1,03		
Antrenör İlgilenimi	Erkek	634	3,47	1,13	-4,152	,00*
	Kadın	197	3,79	,88		
Fiziksel Ortam	Erkek	634	3,76	,92	-2,021	,04*
	Kadın	197	3,90	,83		
Temizlik	Erkek	634	4,08	,85	-,709	,47
	Kadın	197	4,13	,80		
Etkileşim	Erkek	634	4,17	,85	-2,008	,04*
	Kadın	197	4,31	,74		

Çizelge 3.11’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan fitness merkezi üyelerinin FMHKÖ alt boyutları puan ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen, t testi sonucunda, cinsiyet değişkeninin aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Ortalamalar arası farka bakıldığında fitness merkezlerindeki kadın müşterilerin erkek müşterilere göre “Sözleşme”(t=-2,00, p<0,05) “Antrenör İlgilenimi” (t=-4,152, p<0,05) “Fiziksel Ortam” (t=-2,021, p<0,05) “Etkileşim” (t=-2,008, p<0,05) alt boyutlarında kalite algısı düzeyi kadınların lehine anlamlı olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Çizelge 3.12. Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının yaşa göre karşılaştırılmasını gösteren tek yönlü varyans analizi sonuçları ve Tukey Testi sonuçları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	Yaş	Ortalama	N	SS	F	p	Tukey	
Sözleşme	15-24 yaş	A	3,26	420	1,06	1,078	,35	-
	25-34 yaş	B	3,22	234	1,05			
	35-44 yaş	C	3,16	114	1,13			
	45 yaş ve üzeri	D	3,45	63	1,04			
Antrenör İlgilenimi	15-24 yaş	A	3,51	420	1,10	2,108	,09	-
	25-34 yaş	B	3,47	234	1,10			
	35-44 yaş	C	3,68	114	1,10			
	45 yaş ve üzeri	D	3,79	63	,90			
Fiziksel Ortam	15-24 yaş	A	3,74	420	,89	5,256	,00*	C>A
	25-34 yaş	B	3,70	234	,93			C>B
	35-44 yaş	C	3,99	114	,85			D>A
	45 yaş ve üzeri	D	4,07	63	,82			D>B
Temizlik	15-24 yaş	A	4,09	420	,81	,633	,59	-
	25-34 yaş	B	4,04	234	,87			
	35-44 yaş	C	4,17	114	,88			
	45 yaş ve üzeri	D	4,14	63	,87			
Etkileşim	15-24 yaş	A	4,24	420	,79	4,242	,00*	A>B
	25-34 yaş	B	4,06	234	,91			D>B
	35-44 yaş	C	4,24	114	,85			
	45 yaş ve üzeri	D	4,44	63	,69			

Çizelge 3.12’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan fitness merkezi üyelerinin “FMKÖ” alt boyutları puan ortalamaları yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda yaş düzeyi gruplarının ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerinde 35-44 yaş grubundaki üyelerin 15-24 ve 25-34 yaş grubundaki üyelere göre “Fiziksel Ortam” kalite düzeyi daha yüksektir (F= 5,256, p<0,05). Ayrıca 45 ve üzeri yaş grubundaki üyelerin 15-24 ve 25-34 yaş grubundaki üyelere göre “Fiziksel Ortam” kalite düzeyi daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (F= 5,256, p<0,05).

Çizelge 3.13. Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının medeni duruma göre karşılaştırılmasını gösteren T testi sonuçları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	Ortalama	SS	t	p
Sözleşme	Bekâr	643	3,23	1,06	-1,074	,28
	Evli	188	3,32	1,10		
Antrenör İlgilenimi	Bekâr	643	3,49	1,10	-2,881	,00*
	Evli	188	3,75	1,02		
Fiziksel Ortam	Bekâr	643	3,74	,90	-2,690	,00*
	Evli	188	3,94	,87		
Temizlik	Bekâr	643	4,05	,84	-2,580	,01*
	Evli	188	4,23	,83		
Etkileşim	Bekâr	643	4,17	,84	-2,080	,03*
	Evli	188	4,32	,79		

Çizelge 3.13’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan fitness merkezi üyelerinin FMHKÖ alt boyutları puan ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen, t testi sonucunda, medeni durum değişkeninin aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ortalamalar arası farka göre fitness merkezlerindeki evli müşteriler bekâr müşterilere göre “Antrenör İlgilenimi” (t=-2,881, p<0,05) “Fiziksel Ortam” (t=-2,690, p<0,05) “Temizlik” (t=-2,580, p<0,05) “Etkileşim” (t=-2,008, p<0,05) alt boyutlarında kalite algı düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 3.14. Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının eğitim durumuna göre karşılaştırılmasını gösteren tek yönlü varyans analizi sonuçları ve Tukey Testi sonuçları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	Eğitim	Ort	N	SS	F	p	Tukey	
Sözleşme	İlk ve ortaöğretim	A	3,19	32	1,40	,698	,59	-
	Lise	B	3,33	146	1,03			
	Ön lisans	C	3,35	83	1,04			
	Üniversite	D	3,20	477	1,06			
	Lisansüstü	E	3,30	93	1,06			
Antrenör İlgilenimi	İlk ve ortaöğretim	A	3,52	32	1,19	,853	,49	-
	Lise	B	3,67	146	1,03			
	Ön lisans	C	3,63	83	1,08			
	Üniversite	D	3,51	477	1,10			
	Lisansüstü	E	3,45	93	1,08			
Fiziksel Ortam	İlk ve ortaöğretim	A	3,91	32	1,02	,632	,64	-
	Lise	B	3,80	146	,84			
	Ön lisans	C	3,80	83	,93			
	Üniversite	D	3,76	477	,93			
	Lisansüstü	E	3,89	93	,73			
Temizlik	İlk ve ortaöğretim	A	4,43	32	,74	2,024	,08	-
	Lise	B	4,12	146	,85			
	Ön lisans	C	4,18	83	,82			
	Üniversite	D	4,04	477	,85			
	Lisansüstü	E	4,11	93	,79			
Etkileşim	İlk ve ortaöğretim	A	4,58	32	,67	2,407	,04*	A>E
	Lise	B	4,23	146	,86			
	Ön lisans	C	4,28	83	,72			
	Üniversite	D	4,18	477	,84			
	Lisansüstü	E	4,09	93	,85			

Çizelge 3.14’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan fitness merkezi üyelerinin “FMKÖ” alt boyutları puan ortalamaları eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda eğitim düzeyi gruplarının ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerinde “ilk ve

ortaöğretim” eğitim düzeyine sahip üyeler “lisansüstü” eğitim düzeyine sahip üyelere göre “Etkileşim” kalite düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (F= 2,407, p<0,05).

Çizelge 3.15. Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının aylık gelir durumuna göre karşılaştırılmasını gösteren tek yönlü varyans analizi sonuçları ve Tukey Testi sonuçları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	Gelir	Ort	N	SS	F	p	Tukey
Sözleşme	0-2000 Tl	3,21	392	1,06	,684	,57	-
	2001-3000 Tl	3,33	138	,98			
	3001-4000 Tl	3,35	101	,99			
	4001-5000 Tl	3,27	89	1,10			
	5001 Tl ve üzeri	3,19	111	1,21			
Antrenör İlgilenimi	0-2000 Tl	3,50	392	1,11	,503	,71	-
	2001-3000 Tl	3,60	138	1,00			
	3001-4000 Tl	3,64	101	1,03			
	4001-5000 Tl	3,50	89	1,13			
	5001 Tl ve üzeri	3,57	111	1,14			
Fiziksel Ortam	0-2000 Tl	3,71	392	,92	2,052	,09	-
	2001-3000 Tl	3,82	138	,84			
	3001-4000 Tl	3,80	101	,87			
	4001-5000 Tl	3,96	89	,90			
	5001 Tl ve üzeri	3,90	111	,89			
Temizlik	0-2000 Tl	4,10	392	,81	,364	,85	-
	2001-3000 Tl	4,02	138	,89			
	3001-4000 Tl	4,08	101	,88			
	4001-5000 Tl	4,11	89	,85			
	5001 Tl ve üzeri	4,14	111	,85			
Etkileşim	0-2000 Tl	4,24	392	,82	,430	,79	-
	2001-3000 Tl	4,21	138	,79			
	3001-4000 Tl	4,13	101	,83			
	4001-5000 Tl	4,19	89	,84			
	5001 Tl ve üzeri	4,15	111	,89			

Çizelge 3.15’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan fitness merkezi üyelerinin “FMKÖ” alt boyutları puan ortalamaları gelir değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda gelir düzeyi gruplarının ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır. Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerindeki üyelerinin gelirleri “Sözleşme” “Antrenör İlgilenimi” ”Fiziksel Ortam” “Temizlik” “Etkileşim” alt boyutunda hizmet kalitesi algılarından etkilenmemektedir.

Çizelge 3.16. Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının fitness merkezleri üyelik süresi durumuna göre karşılaştırılmasını gösteren tek yönlü varyans analizi sonuçları ve Tukey Testi sonuçları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	Üyelik süresi	Ort	N	SS	F	p	Tukey
Sözleşme	1 yıla kadar	A 3,18	523	1,07	4,661	,01*	C>A
	1-2 yıl	B 3,27	164	1,00			
	2 yıldan fazla	C 3,47	144	1,10			
Antrenör İlgilenimi	1 yıla kadar	A 3,53	523	1,11	,294	,74	-
	1-2 yıl	B 3,54	164	,97			
	2 yıldan fazla	C 3,61	144	1,12			
Fiziksel Ortam	1 yıla kadar	A 3,82	523	,91	,870	,41	-
	1-2 yıl	B 3,72	164	,85			
	2 yıldan fazla	C 3,75	144	,92			
Temizlik	1 yıla kadar	A 4,13	523	,81	1,970	,14	-
	1-2 yıl	B 4,02	164	,89			
	2 yıldan fazla	C 4,01	144	,87			
Etkileşim	1 yıla kadar	A 4,25	523	,81	1,957	,14	-
	1-2 yıl	B 4,17	164	,81			
	2 yıldan fazla	C 4,10	144	,91			

Çizelge 3.16’da görüldüğü gibi, araştırmaya katılan fitness merkezi üyelerinin “FMKÖ” alt boyutları puan ortalamaları üyelik süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda üyelik süresi gruplarının ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerinde “2 yıldan fazla” fitness merkezine üye olan üyeler “1 yıla kadar” fitness merkezine üye olan üyelere göre “Sözleşme” alt boyutu kalite düzeyi algıları daha yüksektir (F= 4,661, p<0,05). Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerindeki üyelerinin üyelik süreleri “Sözleşme” alt boyutunda hizmet kalitesi algıları değişmektedir.

Çizelge 3.17. Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının üyelik şekline göre karşılaştırılmasını gösteren T testi sonuçları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	Üyelik şekli	N	Ortalama	SS	t	p
Sözleşme	Bireysel	728	3,22	1,09	-1,828	,03*
	Aile	103	3,43	,89		
Antrenör İlgilenimi	Bireysel	728	3,54	1,10	-,215	,83
	Aile	103	3,57	,98		
Fiziksel Ortam	Bireysel	728	3,78	,91	-,928	,35
	Aile	103	3,87	,82		
Temizlik	Bireysel	728	4,10	,85	,675	,50
	Aile	103	4,04	,78		
Etkileşim	Bireysel	728	4,21	,83	,802	,89
	Aile	103	4,19	,85		

Çizelge 3.17’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan fitness merkezi üyelerinin “FMKÖ” alt boyutları puan ortalamaları üyelik şekli değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t testi sonucunda üyelik şekli gruplarının ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerinde “Aile” olarak üye olanlar “Bireysel” olarak üye olanlara göre “Sözleşme” kalite düzeyi algıları daha yüksektir (F= 1,828, p<0,05). Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerindeki üyelerinin üyelik şekli “Sözleşme” alt boyutu hizmet kalitesi algıları değişmektedir.

Çizelge 3.18. Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının fitness merkezlerini kullanım sıklığına göre karşılaştırılmasını gösteren tek yönlü varyans analizi sonuçları ve Tukey Testi sonuçları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	Fitness merkezini kullanma sıklığı	Ort	N	SS	F	p	Tukey	
Sözleşme	Haftada 1-2 kez	A	3,30	64	1,07	3,756	,01*	D>B
	Haftada 3-4 kez	B	3,17	506	1,06			
	Haftada 5-6 kez	C	3,34	229	1,07			
	Haftada 7 kez ve üzeri	D	3,72	32	1,07			
Antrenör ilgilenimi	Haftada 1-2 kez	A	3,51	64	,98	2,457	,06	-
	Haftada 3-4 kez	B	3,51	506	1,05			
	Haftada 5-6 kez	C	3,56	229	1,21			
	Haftada 7 kez ve üzeri	D	4,05	32	,87			
Fiziksel ortam	Haftada 1-2 kez	A	3,81	64	,95	,505	,67	-
	Haftada 3-4 kez	B	3,79	506	,88			
	Haftada 5-6 kez	C	3,75	229	,94			
	Haftada 7 kez ve üzeri	D	3,96	32	,83			
Temizlik	Haftada 1-2 kez	A	3,92	64	,92	1,392	,24	-
	Haftada 3-4 kez	B	4,08	506	,82			
	Haftada 5-6 kez	C	4,15	229	,83			
	Haftada 7 kez ve üzeri	D	4,16	32	,95			
Etkileşim	Haftada 1-2 kez	A	4,11	64	,80	,554	,64	-
	Haftada 3-4 kez	B	4,21	506	,80			
	Haftada 5-6 kez	C	4,23	229	,90			
	Haftada 7 kez ve üzeri	D	4,10	32	,92			

Çizelge 3.18’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan fitness merkezi üyelerinin “FMKÖ” alt boyutları puan ortalamaları fitness merkezi kullanım sıklığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Anova sonucunda kullanım sıklığı gruplarının ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerini “Haftada 7 ve daha fazla” kullanan üyeler “Haftada 3-4” kullanan üyelere göre “Sözleşme” kalite düzeyi algıları daha yüksektir (F= 3,756;

p<0,05). Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerindeki üyelerinin kullanım sıklığı “sözleşme” alt boyutunda hizmet kalitesi algıları değişmektedir.

Çizelge 3.19 Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının fitness merkezlerine ulaşım süresine göre karşılaştırılmasını gösteren tek yönlü varyans analizi sonuçları ve Tukey Testi sonuçları.

FMHKÖ Alt Boyutlar	Ulaşım Süresi	Ort	N	SS	F	p	Tukey
Sözleşme	10 dk. dan az	3,15	224	1,12	1,300	,26	-
	10-15 dakika	3,21	270	1,12			
	16-20 dakika	3,31	114	1,00			
	21-25 dakika	3,22	58	,99			
	26-30 dakika	3,43	82	,97			
	30 dakikadan fazla	3,38	83	,95			
Antrenör İlgilenimi	10 dk. dan az	3,49	224	1,11	,417	,83	-
	10-15 dakika	3,54	270	1,08			
	16-20 dakika	3,54	114	1,09			
	21-25 dakika	3,51	58	1,11			
	26-30 dakika	3,61	82	1,08			
	30 dakikadan fazla	3,67	83	1,06			
Fiziksel Ortam	10 dk. dan az	3,75	224	,90	,965	,43	-
	10-15 dakika	3,83	270	,93			
	16-20 dakika	3,84	114	,85			
	21-25 dakika	3,64	58	1,00			
	26-30 dakika	3,70	82	,90			
	30 dakikadan fazla	3,90	83	,81			
Temizlik	10 dk. dan az	3,75	224	,85	,283	,92	-
	10-15 dakika	3,83	270	,80			
	16-20 dakika	3,84	114	,84			
	21-25 dakika	3,64	58	,97			
	26-30 dakika	3,70	82	,83			
	30 dakikadan fazla	3,90	83	,87			
Etkileşim	10 dk. dan az	3,75	224	,83	1,225	,29	-
	10-15 dakika	3,83	270	,82			
	16-20 dakika	3,84	114	,71			
	21-25 dakika	3,64	58	1,05			
	26-30 dakika	3,70	82	,85			
	30 dakikadan fazla	3,90	83	,82			

Çizelge 3.19’da görüldüğü gibi, araştırmaya katılan fitness merkezi üyelerinin “FMHKÖ” alt boyutları puan ortalamaları ortalama fitness merkezine ulaşım süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Anova sonucunda ortalama fitness merkezine ulaşım süresi gruplarının ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır. Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerine ortalama ulaşım süresi hizmet kalitesi alt boyutunda hizmet kalitesi algıları değiştirmemektedir.

4. TARTIŞMA

Nitel Bölümlere Ait Tartışmalar

Araştırmanın bu kısmında ilk olarak “TVGFF-ÖSST” standart alanları ile DIN 33961-1-2-3-4 standart alanları bulguları tartışılmaya çalışılmıştır. Daha sonra fitness merkezlerinde kalite standartlarının ne olması gerektiği ile ilgili paydaş grupların görüşleri ile DIN-33961 normları standart alan içerikleri tartışılmaya çalışılmıştır.

Bu araştırma sonucunda Almanya’da oluşturulan standartlar ile “TVGFF-ÖSST” ve “ÖBESTY” standart alanlarının benzerlikleri ve farklılıkları olduğu ortaya konulmuştur.

TVGFF- ÖSST standart alanları ile DIN 33961-1 standart alanları belirli ortak kategoriler içerse de Türkiye TVGFF-ÖSST özellikle bazı standart alanlara (Hizmet gereklilikleri, Sözleşme gereklilikleri, İlgilenme konsepti antrenman programı akış) hiç değinmemiştir. Farklı bir ifade ile TVGFF-ÖSST’nda gerek standart alanlar gerek standart alanların içerikleri ve denetimi konusunda boşluklar bulunabilmektedir. Aynı zamanda DIN 33961-2-3-4 standart alanlarında antrenörün görev alanları, grup antrenman alanları gibi standart süreçleri yansıtmaktadır. Buna karşın “TVGFF- ÖSST” yüzeysel bir çerçevede standart alanları belirlemiştir.

Standart alanlarla ilgili sonuçlar genel olarak ele “TVGFF-ÖSST” fiziki ortamın dışında kalan antrenör zorunlu görev saatleri, müşteriye sunulması gereken zorunlu hizmetler (müşteri sözleşmesi ve ayrıntıları, sağlık risk değerlendirmesi ve ayrıntıları, acil durum yönetimi ve ayrıntıları) ile ilgili süreçlere yönelik belirli kriterlerin oluşturulmadığı oluşturulsa dahi çok yüzeysel ele alındığı dikkat çekmektedir.

Bundan sonraki aşamada paydaş grupların görüşleri DIN 33961 içerikleri ilişkilendirilmeye çalışılmıştır. Öncelikli olarak araştırmaya katılan paydaş gruba ait demografik bilgiler şu şekildedir. Görüşmeye 13 katılımcı katılmıştır. Bu katılımcıların 11’i (%84,62) erkek 2’si (%15,38) kadındır. Yaş aralıklarına bakıldığında 10’u (%76,92) 30 ve üzeri 3’ü 20-29 yaş aralığına sahiptir. Eğitim durumları incelendiğinde 8 katılımcı lisans (% 61,5) 5 katılımcı (%38,5) lisansüstü

eğitime sahiptir. Aylık gelirleri incelendiğinde 2000-4999 gelir aralığına sahip 6 kişi iken (%46,2) 5000 ve üzeri gelir aralığına sahip katılımcı sayısı 7 (%53,8) dir. Görüşmeye katılanların paydaş grup sınıflandırması incelendiğinde 6 katılımcı (%46,15) Fitness Merkezi Yöneticisi, 2 katılımcı (%15,38) Aletli Alan Antrenörü, 2 katılımcı (%15,38) Müşteri, 1 katılımcı (%7,69) federasyonda yönetici, 1 katılımcı (%7,69) grup antrenörü ve 1 katılımcı Fitness Eğitim Kurumu sahibi olmak üzere 13 paydaş kişi görüşmeye katılmıştır. Görüşmeler doyum noktasında durdurulmuştur. Doyum noktası 10 görüşmenin yapılmasını ardından yapılan görüşmelerde benzerliğin olması olarak nitelendirilir (Francis ve ark 2010). 13 katılımcının doyum noktası bağlamında dikkate alındığında yeterli olduğu düşünölmektedir.

Katılımcıların fitness merkezlerinde kalite nedir, bir fitness merkezi neye sahipse kalitelidir? Sorusu hakkındaki görüşleri kod ilişkileri incelendiğinde ilişki yoğunluğunun en fazla “Fiziksel Çevre ile Personel” ve “Personel ile Etkileşim” arasında olduğu görölmektedir. Farklı bir ifade ile katılımcılar bir fitness merkezinin fiziksel çevre ile personelinin kaliteli olmasının o fitness merkezinin kaliteli artıracağını ifade etmişlerdir. Aynı zamanda bir fitness merkezinin yeterli sayıda ve yeterlilikte personele ve etkileşişime sahip olması da o fitness merkezini kaliteli yapar ifadelerini en fazla yoğunlukta dile getirmişlerdir.

Katılımcıların görüşlerine göre kaliteli bir fitness merkezi neye sahipse kalitelidir? Sorusunda fiziksel çevre, personel, etkileşişim, temizlik, güvenilirlik ve çıktı kategorileri oluşmuştur. Kodlama sıklığı ise en yoğun “Personel ile Fiziksel Çevre” ve “Personel ile Etkileşişim” arasında olduğu ortaya çıkarılmıştır. Fitness merkezleri hakkında yıllarca tecrübe edinen paydaşlar Fiziksel çevrenin ve personelin ve ayrıca personelin iletişiminin bir fitness merkezini kaliteli yapan unsur olduğunu düşünmektedirler. Bunun sebebi fitness merkezlerinde fiziksel ortamın personelin kalitesinin ve müşteri ile iletişiminin birbirini tamamlayan unsurlar olarak düşünmelerinden kaynaklanabilir.

İyi ve kaliteli fitness merkezini fiziksel çevre, personel, çıktı, iletişim, temizlik gibi unsurların olduğu ve memnuniyeti etkilediği (Sevilmiş 2015) bu unsurların öncelikli olarak sağlanması gerekliliği vurgulanmıştır. Fitness merkezleri kalite taslakları olan DIN 33961 bölümlerinin her birinde fiziksel çevre (zemin, alet

yeterlilikleri) gibi unsurlara aynı zamanda personel ile müşteri etkiletişimine ayrı bir önem verdiği görülmektedir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların fitness merkezleri kalite standartları taslağında üye sözleşmesine ilişkin görüşlerine ait bulgular altı tema altında toplanmıştır. Üye sözleşmesine ilişkin ifadeleri “Olağan ve Olağan Üstü Fesih Şartları”, “Fiyat Bilgisi ve Ödeme Şartları”, “Sunulacak Hizmet Detayları”, “Üyelik Dondurma Şartları”, “İşletme Kuralları Bilgisi” ve “Deneme Hakkı Cayma Bilgisi” olarak adlandırılmıştır.

TVGFF-ÖSST’de üye sözleşmesi ile ilgili herhangi bir çerçeve oluşturulmazken DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde üye sözleşmesi gereklilikleri ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeve şu gerekliliklere dayanmaktadır. Fitness üye sözleşmesi Almanya yasal hükümlerine [134,138, 305 ve 310 (BGB: Medeni Kanun)] bağlıdır. Bu yasal hükümlerin yanı sıra müşteri sözleşmesine ilişkin serbest hükümlerde söz konusudur. Bunların dışında başka yasal gereklilik söz konusu değildir. Almanyada üye sözleşmesi yasal gereklilikleri aşağıdaki hükümlerle sözleşme içerisinde yer almalıdır. *Sözleşmeyi fesih etme süresi:* Sözleşmeyi fesih etme süresi sözleşme süresine bağlıdır. 24 aylık sözleşmelerde 2 ay. 12 aylık sözleşmelerde 6 haftadır. *Deneme Süresi:* Müşteri sözleşmesinde deneme süresi en aşağı 7 gün olarak kararlaştırılmak zorundadır. Deneme sürecindeki fesih durumunda katkı talep edilebilir. *Olağan fesih durumu veya sözleşmeyi uzatma:* Sözleşmenin otomatik uzatılması imzalanan ilk sözleşmenin (24 aylık için) %50 sinden fazla olamaz. İmzalanan daha kısa süre sözleşmeler için uzatma süresi ise %100 ünden fazla olamaz. Eğer fitness merkezi müşteri sözleşmeleri için genel şartlar veya koşullara veya bina yönetim düzenine sahipse müşteri bu şartlar tamamen okutulabilir. Aynı zamanda DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde minimum kriterleri içeren örnek bir müşteri sözleşmesi eki oluşturulmuştur (Ek-C/F).

Fitness merkezleri üye sözleşmeleri bir kişinin fitness hizmetinden faydalanabilmesi ve ya fitness adına oluşturulmuş ortamı kullanmayı üyenin de buna karşılık aylık bedelini ödemeyi üstlendiği sözleşmeler olarak görebiliriz. Bu nedenle bu sözleşmelerin yazılı biçimde belirli bir süre için, belirli bedeli karşılması belirli şartları içermesi gerekmektedir. Bu şartların ne olması gerekliliği katılımcı görüşleri

ile DIN-33961-1 fitness merkezleri kalite standartları sözleşme içeriği karşılaştırıldığında da aynı temalara değinildiği söylenebilir.

K8 katılımcısının “İptal ve ödeme şartları yazılmalıdır.” ifadesi ile DIN 33961 temel gereklilikleri içerisinde geçen sözleşmeyi fesih etme içeriği benzerlik göstermektedir. Aynı zamanda K3 katılımcısının “Müşteriyle yapılan anlaşmanın provizyonda bekletilip, 3 iş günü deneme süreci verilebilir ve bu süreçte memnuniyetsizlik yaşandığında otomatik fesih etme hakkı verilerek... ifadeleri ile DIN 33961 temel gereklilikleri içerisinde “Deneme sürecindeki fesih durumunda katkı talep edilebilir.” İfadeleri benzerlik göstermektedir.

Katılımcıların fitness merkezleri kalite standartları taslağında temizliğe ilişkin görüşlerine ait bulgular iki tema altında toplanmıştır. Temizliğe ilişkin ifade ettikleri kodlar “Kuru alanların temizliği” “Islak alanların temizliği” olarak adlandırılmıştır. Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların incelendiğinde “Kuru Alanların Temizliği” “Islak Alanların Temizliği” kodlamalarının içerikleri gerek kuru alanların gerek ıslak alanların bir ölçüye göre düzenli olarak temizlenmesi gerekliliği vurgulanmıştır. DIN 33961’de geçen “Sıhhi alanlar ve çıplak ayak alanları kullanıldığı sürece günlük olarak temizlenmek zorundadır. Ve yüzey dezenfeksiyonu uygun mantar, virüs ve bakteri dezenfeksiyon malzemeleri ile temizlenmelidir.” ibareleri ile K13 katılımcısının”...kuru alanlar ise; Resepsiyon, gym alanı, stüdyolar, ofisler gibi alanlara ayrılmalıdır. Bu alanların her birinin temizleme sıklığı, temizlikte kullanılacak ekipman ve kimyasal, temizlenecek saat aralıkları (kullanım yoğunluğuna göre...) belirlenmelidir. Açılış ve kapanış zamanlarındaki genel temizlik detayları belirtilmelidir. Tesis yoğunluğuna göre temizlik ekibinin vardiyaları ve görev alanları belirlenmelidir (K13).” ibareleri benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında zemine ilişkin görüşlerine ait bulgular iki tema altında toplanmıştır. Zemine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Antrenman Türüne Uygun Zemin” “Sağlığa Uygun Zemin” olarak adlandırılmıştır. DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde zeminler ile ilgili “zemin kaplamaları düz olmalı herhangi bir köşe ve pürüz olmamalıdır.” ifadesine yer verilirken katılımcılar zeminlerle ilgili birçok görüş dile getirmişlerdir. Bunlar özetlendiğinde fitness merkezleri zeminleri daha

çok antrenman türüne uygun kauçuk zemin üzerinde durulmuştur. K13 katılımcısı alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında “kauçuk zeminde minimum milimetre ve maksimum milimetre kalınlık belirlenmelidir.” ifadesini kullanmıştır. Bu ifadeler dikkate alındığında zeminler ile daha geniş bir çerçeveye oluşturulabilir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında aydınlatmaya ilişkin görüşlerine ait bulgular iki tema altında toplanmıştır. Aydınlatmaya ilişkin ifade ettikleri kodlar “Aydınlatmanın niteliği” ve “Aydınlatmanın niceliği” olarak adlandırılmıştır. TVGFF-ÖSST’de “odaların aydınlatma ve ısıtma sisteminin bulunması” gibi yüzeysel bir ifadeye yer verilirken DIN 33961 fitness merkezleri standartlarında fitness merkezlerinde aydınlatma için alansal (giriş, resepsiyon, merdivenler, koridorlar, antrenman alanları) minimum lüks (aydınlatma şiddeti) gereksinim kriterlerine yer vermiştir. Oysa araştırmaya katılan katılımcılar aydınlatma için iki önemli unsur olan niteliği ve niceliği üzerinde durmuşlardır.

Elbette fitness merkezleri alanlarının aydınlatılması sadece sayısal olarak gerekli lüks kriterinin yerine getirilmesi ile ilişkili değildir. Aynı zamanda nasıl bir aydınlatmanın fitness merkezleri alanlarına uygulanacağı ile ilişkilidir. Bu ihtiyacı K2 katılımcısı “... Gerek dekorasyon gerekse ihtiyaç boyutu birleştirilip kullanışlı tercihler yapılmalıdır (K2). K7 katılımcısı “Salonda aydınlatmaların yerlerini çok iyi bir şekilde ayarlamak gerekir. Çalışılan aletlerin üzerine çalışan kişileri rahatsız edecek bir şekilde dik bir açı ile yansımaması gerekir (K7).” K13 katılımcısı “Günümüzde en çok yapılan hata buralarda sarı ışık kullanılmasıdır. Mutlak surette ışıklandırmada bulunması gereken 2 önemli unsur “daylight” dediğimiz ışıklandırma tekniğinin kullanılması ve özellikle stüdyo alanlarında yukarıdan dik gelen ışıklardan kaçınılması gerekliliğidir (K13) ifadeleri ile aydınlatmanın niteliği hakkında görüşlerini dile getirmişlerdir. Bu sebeple fitness merkezlerinde alansal gereksinimlerde göz önünde bulundurularak ışığın şiddeti, rengi ve doğrultusu gibi özelliklere dikkat edilebilir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında acil durum yönetimine ilişkin görüşlerine ait bulgular dört tema altında toplanmıştır. Acil durum yönetimine ilişkin ifade ettikleri kodlar

“Müdahale edecek personel”, “Görevde kullanılacak araç gereç ve tıbbi malzeme”, “Organizasyon” ve “Fitness merkezi yapısı” olarak adlandırılmıştır. İşletmeler ister büyük olsun ister küçük olsun acil durum organizasyonu-eylem planı veya acil durumun etkilerini gidermeye yönelik hazırlıkları bulunmalıdır. Acil durumun organizasyonu-eylem planı ve etkilerini gidermeye yönelik Fitness federasyonu özel spor salonları talimatında “Yangın ve benzeri doğal yıkımlara karşı 2 adet yangın söndürme tüpü, 1 yangın çıkışı, 1 tehlikeli durum alarmı gibi araç ve donanımların bulundurulması” ve “Sporcuların can güvenliğine yönelik önlemlerin alınmış olması” ifadesi bulunmaktadır. Fakat bu çerçeve DIN-33961 temel gereklilikler içerisindeki oluşturulmuş çerçeveye göre oldukça sınırlı bir çerçevedir.

Görüşmelerde DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ele alınan temalara benzer bir konsept oluşturulmuştur. Örneğin DIN 33961-1 temel gereklilikler standartları içerisinde acil durum yönetiminde görev tanımları ile ilgili gereklilikler belirlenmiştir. K13 katılımcısı bu gerekliliği “Acil Durumların neler olduğu belirlenmeli (yangın, deprem vb.) ve bu durumlar ile ilgili akışı yönetecek kişi ve kişilerin belirlenmesi, bunların görev tariflerinin çıkarılması...(K13).” Ve “...Fitness merkezlerinde olası tıbbi acil durum yangın acil durumu ile ilgili elde bulunan personele görevler tanımlanabilir...(K1)” ifade etmişlerdir.

Aynı zamanda DIN 33961-1 temel gereklilikler içerisinde tıbbi ve yangın acil durum durumları için yeterlilikler ve alt yapı ile ilgili çerçeveler de oluşturulmuştur. Yeterlilikler K1 katılımcısının “...Bu nedenle böyle bir duruma müdahale edebilecek bilgili bir personelin hazır bulundurulması ile ilgili bu taslağa madde eklenebilir. Mesela ilk yardım sertifikası olan bir personel zorunlu tutulabilir...(K1)” ifadeleri ile ve K6 katılımcısının “Fitness merkezlerinde öncelikle acil durumlarda müdahale edebilecek bir sağlık ekibi bulunmalı. Salonlarda görevli spor hocalarının ilk yardım donanımına sahip olması gerekir (K6)” ifadeleri ile dile getirilmiştir. Son olarak DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde alt yapı K6 katılımcısının “...Acil bir durumla karşılaşıldığında salonu kullanan bireylerin kargaşaya ve izdihama neden olmadan güvenli bir şekilde salonu boşaltmaları için acil çıkış koridorları, merdivenleri, kapıları bulunmalı ve bunların yönlendirilmesi çok iyi yapılmalıdır (K6)” ifade etmişlerdir.

Farklı bir ifade ile fitness TVGFF-ÖSST’de acil durum konseptine (organizasyon, yeterlilikler ve alt yapı) acil durum yönetimi bağlamında hiç değinilmezken DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ayrıntılı bir çerçeve oluşturulmuş araştırmaya katılan paydaş katılımcılar da alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında acil durum yönetimi için DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ortaya konan acil durum yönetimine benzer ifadelere yer vermişlerdir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında genel personel gerekliliklerine ilişkin görüşlerine ait bulgular iki tema altında toplanmıştır. Genel personel gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Spor Yöneticisi ” ve “Supplementler konusunda personel” olarak adlandırılmıştır.

Fitness merkezleri sadece antrenman faaliyetleri ile ilişkili olan merkezler değildir. Fitness işletmeleri ister büyük olsun ister küçük olsun mutlaka planlamadan-denetimine yönetilmesi bir dizi süreçleri içerir. Bu süreçlerin etkili yönetilebilmesi fitness merkezler maksimum sonuçlar elde eder. Fitness merkezleri özel spor salonları talimatında genel personel gerekliliklerine hiç değinilmemiştir. DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ise genel personel gerekliliklerinde ise fitness merkezinin genel stratejisinin yürütülebilmesi için “Antrenman alan yöneticisi” gerekliliği getirmiş aynı zamanda bu personelin 4. Yeterlilik seviyesine sahip olması zorunluluğu getirilmiştir. Almanya’da antrenör kademelerinin beş seviyeden oluştuğu düşünülürse, antrenman alanların yönetimi için kolay görülmeyen bir kriteri DIN 33961 temel gereklilikler içerisine eklediği söylenebilir.

DIN 33961 temel personel gereklilikleri içerisine Antrenman alan yöneticisi ile ilgili “Yönetici gerekirse grup antrenmanlarında konseptin uygulanması için sorumlu kişileri tayin eder.”, “Yönetici grup antrenmanlarında konseptin doğru bir biçimde uygulanması için gerekirse denetim yapar.”, “Yönetici pozitif bir müşteri geri dönüşü sağlamaya çalışır ve gerekirse bunun için spor salonuna özgü prosedürler oluşturur.” gibi ifadeler fitness merkezlerinde yönetim süreçleri ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Ve bu süreçlerin yönetilmesinde de spor yöneticisinin fitness merkezlerinde zorunlu bir personel olması gerekliliği ile ilgili katılımcılar şu ifadelere yer vermişlerdir. K1 katılımcısı “Fitness merkezinin tabii olduğu

yönetmelik ve talimatnameyi okudum. Personel gereklilikleri genel bir çerçeveden ele alınmış. Örneğin fitness merkezleri sadece antrenörler ile yönetilmez aynı zamanda fitness merkezlerinin yönetiminde yöneticilerde olmalıdır. Özel beden eğitimi ve spor tesisleri yönetmeliği ve fitness federasyonu özel spor salonları talimatnamesinde nasıl bir antrenör ile sözleşme zorunluluğu var ise bir spor yöneticisi ile de sözleşme yapma zorunluluğu çerçevesi taslaklara alınmalıdır (K1). “...Bahsedilen tüm bu personellerin ve ele almadığımız diğer çalışanları seçip, denetleyip, koordinasyonunu sağlayıp, uygun olan zaman aralığında çalışma donanım ve tecrübeye sahip olan bir personelin zorunluluğu taslağa eklenebilir (K2).”

“Personellerin müşterilerin öncelikle neler istediğini anlamaları ve onların isteklerine karşılık verebilecek yetenek ve donanımda olması gerekmektedir. Bunları yaparken hiçbir şekilde isteksiz ve asık suratlı bir şekilde görünmemesi oldukça önemli bir husustur. Merkezlerde müşterileri çalıştırmak ayrı bir husus o merkezi yönetmek ise ayrı bir husustur. Her merkezde bu işin eğitimini almış ve ikili ilişkilerde oldukça iyi olan spor yöneticilerinde bulunması oldukça önemli bir konudur...(K7). “...Antrenör ve işletmeci dışında spor yönetimi eğitimi almış kişiler çalıştırılmalıdır gerekliliği taslağa eklenebilir (K8).” “...Ayrıca bir spor yöneticiliği mezunu olarak dört yılda 3 fitness merkezi kurmuş ve aktif bir şekilde salonlarda yöneticilik yapan biri olarak fitness merkezlerinin yönetiminde spor yöneticiliği mezunu bulundurmak çok faydalı olacaktır (K9). “...Aynı zamanda spor yöneticiliği mezunu bir kişinin fitness merkezlerinde istihdamı zorunlu hale getirilmelidir. Bu zorunluluklar hizmet kalitesi standart taslağında mutlaka yer almalıdır (K11).”

“Fitness merkezinin tabii olduğu Yönetmelik’te personel gereklilikleri genel bir çerçeveden ele alınmıştır. Fitness merkezleri sadece antrenörler ile yönetilmesi merkezdeki kaliteyi düşürdüğü gibi merkezdeki işleyişin bozulmasına neden olacaktır. Aynı zamanda fitness merkezlerinin yönetiminde yöneticilerde olmalıdır ki işleyiş daha iyi olsun düzenlemelerin takip ve kontrolleri daha iyi olsun, yönetim anlamında alanın da uzman birisinin fitness merkezine yön vermesi o merkez adına kalite ve hizmet ile doğru orantıda olacaktır. ÖBESTY’de nasıl bir antrenör ile sözleşme zorunluluğu var ise bir spor yöneticisi ile de sözleşme yapma zorunluluğu çerçevesi taslaklara alınmalıdır. Kısaca kalite standart taslağına şu eklenebilir; Bir

fitness merkezi işleyişini sürdürebilmesi için alanında ilgili okullardan mezun bir spor yönetici ile sözleşme imzalama zorunluluğuna sahiptir (K12)

Sonuç olarak DIN 33961 içerisinde geçen “konseptin doğru bir biçimde uygulanması için gerekirse denetim yapar ile K2 katılımcısının “...diğer çalışanları seçip, denetleyip, koordinasyonunu sağlayıp... ifadelerinin ilişkili olduğu düşünülmektedir.

Aynı zamanda DIN 33961 temel personel gereklilikleri içerisinde fitness ek besinler veya fitness ilaçları alanında bilgiye sahip ya da bu konularda araştırma yapmış bir personel gerekliliği getirmiştir. Supplementler konusunda gerekli gördüğü personelin hangi yeterliliklere sahip olması gerektiği minimum kriterleri düzenlemiştir. Supplementler konusunda gerekli gördüğü personeli fitness merkezi bulundurmazsa herhangi bir doktor ve eczane ile işbirliğinin sağlanması gerekliliğini belirlemiştir.

TVGFF-ÖSST’nda Supplementler konusu bağlamına hiç değinilmezken DIN 33961 temel gereklilikler içerisindeki ayrıntılı çerçeve ile araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağı görüşleri Supplementler konusunda benzer ifadelere yer vermişlerdir. Supplementler konusunda personel gerekliliği K1, K6, K8, K9 katılımcıları tarafından ifade edilirken bu personelin gerekliliklerinin ne olması gerektiği konusunda K1 katılımcısı sertifika ya da spor bilimleri fakültesi mezunu olma ve transkript içerisinde sporcu beslenmesi veya ilişkili bir dersi alma zorunluluğu getirilebilir (K1).” düşüncesindedir. K6 katılımcısı “...bireylerin hangi gıda takviyesini nasıl kullanması ya da niçin kullanmaması gerektiğini açıklayabilecek bilgi donanımına sahip olması gerekir (K6).” İfadelerini dile getirmiştir. Bu ifadeler K1’in ilişkili dersi alma görüşü ile benzer görülebilir. K8 ise destek ürünleri hakkında bir sertifikası ve iyi bir bilgisi olmalı gerekliliği K9” ...üçüncüsü de müşterinin mutlaka faydalandığı vitamin bardır. Ne yazık ki sadece ülkemizde değil dünya genelinde de supplementler konusu çok iç açıcı değildir. Müşteriye protein tozu gibi ürünlerin kullanımını doğru anlatılmadığı ve doğru kullanılmadığını belirtmiştir. Bu anlamda ciddi bir şekilde supplementler konusunda ülke genelinde zorunlu eğitim sertifikaları verilmelidir (K9).” şeklinde düşüncelerini ifade etmişlerdir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında müşteri ile ilk görüşmeye ilişkin görüşlerine ait bulgular iki tema altında toplanmıştır. Müşteri ile ilk görüşme gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Üyenin sağlık risk durumunu öğrenme” ve “Kişisel verilerin öğrenilmesi” olarak adlandırılmıştır. TVGFF-ÖSST’nda ilk görüşmeye ile ilgili herhangi bir çerçeve oluşturulmamıştır. DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ayrıntılı bir çerçeve oluşturulmuş araştırmaya katılan paydaş katılımcılar da alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında ilk görüşme için DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ortaya konan ilk görüşme gerekliliklerine benzer ifadelere yer vermişlerdir.

DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ilgilenme konsepti, antrenman programı ve akışı içerisinde verilen ilk görüşme her fitness merkezine yeni gelen müşteriye (eğitime yeni başlayanlar, antrenmana geri dönenler veya profesyonel), standart bir anket formu kullanarak müşteri verilerinin yazılı hale getirilmesini zorunlu kılar. Bu zorunluluk yaş, cinsiyet, sportif deneyim, antrenman amacı gibi verilerin ve müşterinin sağlık riskinin belirli kriterlere dayandırılarak not edilip dosyasına konulmasıyla ilişkilidir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında ilk görüşmeye ilişkin görüşleri ile DIN 33961 temel gereklilikler içerisindeki gereklilikler benzerlik göstermektedir. Katılımcıların ifade ettikleri “Üyenin sağlık risk durumunu öğrenme” ve “Kişisel verilerin öğrenilmesi” ile ilgili ifadeler ile DIN 33961 temel gereklilikler içerisindeki gereklilikler içerisindeki benzerlikler şu şekilde değerlendirilebilir. K1 katılımcısı “...Örneğin müşterinin herhangi bir sağlık riskinin olup olmadığının belirlenmesine yönelik evrak müşteri dosyası içinde bulundurma zorunluluğu eğer sağlık riski olan bir müşteri ise doktor onayı belgesi nasıl olması gerekliliği ile ilgili örnek belgelerin gereklilikleri de ilk müşteri görüşmesi gereklilikleri çerçevesi içerisinde gösterilebilir (K1).” İfadeleri ile DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde “Sağlık riski değerlendirmesi gerekirse bir doktora başvurularak gerçekleştirilebilir.” İfadesi benzerlik göstermektedir. K3 katılımcısının “Gelen müşterilerin sağlık testine tabi tutularak riskli olanların ise doktor tarafından spor yapabilir onayının alınması gerekliliği kalite standart taslağına eklenmelidir. Ayrıncı ilk görüşmede her müşteriye

özel bir dosya oluşturulalı ve kendisi ile ilgili tüm özellikler bu dosyaya eklenmelidir (K3)” ifadesi DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde doktor onayının “şu kısıtlılıklara dikkat ederek spor yapabilir” veya “kısıtlama olmaksızın spor yapabilir” ifadeleri benzerlik göstermektedir. Aynı zamanda kişisel verilerin öğrenilmesi ile ilgili paydaş katılımcıların görüşleri ile DIN 33961 temel gereklilikler içerisindeki gereklilikler benzerlik göstermektedir. K3 katılımcısının “...Ayrılcı ilk görüşmede her müşteriye özel bir dosya oluşturulalı ve kendisi ile ilgili tüm özellikler bu dosyaya eklenmelidir (K3) ifadeleri ile ilk görüşmede minimum bilgi sağlama içeriği (yaş, cinsiyet, sportif deneyim, antrenman yapma gerekçesi) benzerlik göstermektedir. Farklı bir ifade ile fitness federasyonu özel spor salonları talimatında ilk görüşme ile ilgili herhangi bir çerçeve bulunmazken, DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ayrıntılı bir çerçeve oluşturulmuştur. Müşterinin kişisel verilerinin, sağlık risk durumunun dosyalanması gereklilikler içerisine eklenmiş araştırmaya katılan paydaş katılımcılar da alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında ilk görüşme için DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde değinilen temalara değinmişlerdir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında Antrenman Akışına (Antrenman hedefi planlaması, yürütülmesi ve denetlenmesine ilişkin) ilişkin görüşlerine ait bulgular üç tema altında toplanmıştır. Müşteri ile ilk görüşme gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Belirli aralıklarla antrenman hedefinin kontrolü”, “Sportif amaçlara göre antrenman planlama” ve “İlk antrenmanın antrenör eşliğinde yapılması” olarak adlandırılmıştır. TVGFF-ÖSST’nda Antrenman Akışı (Antrenman hedefi planlaması, yürütülmesi ve denetlenmesine ilişkin) ile ilgili herhangi bir çerçeve oluşturulmamıştır. DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ayrıntılı bir çerçeve oluşturulmuş araştırmaya katılan paydaş katılımcılar da alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenman akışı için DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde ortaya konan gerekliliklere benzer ifadelere yer vermişlerdir. DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde antrenman akışı her fitness merkezi üyesi için minimum ilgilenme (antrenman hedefi belirleme planlama, antrenman uygulama, antrenman danışmanlığı ve yönlendirme için harcanan zaman) gerekliliklerini belirler. Bu gereklilikler fitness üyesinin merkezine üye olduktan sonra da ilgilenimin antremansal olarak maksimum sağlanması ile ilişkilidir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenman akışına ilişkin görüşleri ile DIN 33961 temel gereklilikler benzerlik göstermektedir. Katılımcıların ifade ettikleri “Belirli aralıklarla antrenman hedefinin kontrolü”, “Sportif amaçlara göre antrenman planlama” ve “İlk antrenmanın antrenör eşliğinde yapılması” ifadeleri ile DIN 33961 temel gerekliliklerin benzerlikler şu şekilde değerlendirilebilir. DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde bahsedilen “Antrenör ile belirli aralıklarla antrenman hedeflerine (önceki antrenman hedefine ulaşıp ulaşılmadığı, antrenman hedefinde değişikli olup olmadığı, antrenman planından memnun olup olmadığı, gerekirse değişiklik isteğinin olup olmadığı, sağlıksal durumundaki değişiklik) ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirmelidir. Değerlendirme sonuçlarına göre ihtiyaç varsa belirlenen antrenman planı yeniden şekillendirilebilir, antrenman planına ek çalışma eklenebilir ifadeleri ile K1 katılımcısının “...Antrenman hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının değerlendirilmesi belgelendirildiğine ait dokümanlar üye dosyasına eklenebilir...(K1).” İfadesi benzerlik göstermektedir. Aynı zamanda bu benzerlik sportif amaçlara göre antrenman planlama, ilk antrenmanın antrenör eşliğinde yapılması temalarında da söz konusudur.

DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde geçen Antrenmana yeni başlayan müşteriler için antrenman planlanması, eğitim danışmanlığı, yönlendirme ihtiyaçlarının anlaşılması ile ilgili üçüncü derece antrenörlük seviyesine sahip antrenör ile 60 dakikalık en az iki randevu düzenlenmelidir ifadesi ile K12 katılımcısının “...Ayrıca sürecin başındaki ilk antrenmanı üye antrenör ile yapmalı ki antrenör üyeye antrenmanın mantığını prensiplerini ve antrenman programı içerisindeki hareketlerin ve yüklenmelerinin doğru bir şekilde aktarılmasına yardımcı olsun...(K12) ifadeleri benzerlik göstermektedir.

TVGFF-ÖSST’nda Antrenman Akışına (Antrenman hedefi planlaması, yürütülmesi ve denetlenmesine ilişkin) ilişkin hiçbir çerçeve oluşturulmamıştır. DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde antrenman yönlendirme ihtiyaçlarının karşılanması, belirlenen antrenman hedeflerinin ulaşıp ulaşılmadığının değerlendirilmesi ilgili çerçeve ile katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenman süreçleri temaları ortaklık göstermektedir

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında Antrenman alet gerekliliklerine ilişkin görüşlerine ait bulgular iki tema altında toplanmıştır. Antrenman alet gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Antrenman Alet Sayısı”, “Antrenman Alet Çeşidi” olarak adlandırılmıştır. TVGFF-ÖSST’nda antrenman alet gereklilikleri ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeve spor salonu ve spor merkezinde bulunması zorunlu araç gereçler başlığında düzenlenmiştir. Mide ve bel kasları için 3 Alet, Göğüs kasları için 7 Alet, Koltukaltı (kanat) kasları için 3 Alet, Omuz kasları için 1 Alet, Kol kasları için beş adet veya takım, bacak kasları için 6 Alet, baldır kasları için 2 Alet zorunlu kılınmıştır. Ayrıca kardiyo antrenmanlar için 4 alet zorunlu kılınmıştır.

DIN 33961-2 Alet temelli kardiyo antrenman gereklilikleri ve DIN 33961-4 Alet temelli kuvvet antrenman gereklilikleri içerisinde antrenman aletleri ile ilgili geniş bir çerçeve oluşturulmuştur. Öncelikli olarak kullanılan kardiyo veya kuvvet antrenman aletlerinin ISO 20957-1 “Sabit antrenman ekipmanları - Bölüm 1: Genel güvenlik gereksinimleri ve test yöntemleri” belirlediği kriterlere göre karşılaması gerekliliği ile ilgili zorunluluk getirmiştir. Bunun dışında antrenman aletlerinin bir bakım konseptine sahip olması gerekliliği ele alınmış bakım konsepti ile ilgili bakım sıklığı ve bakım seçenekleri, bakım kontrolü gibi sorumluluklar zorunlu tutulmuştur.

DIN 33961-4 Aletli kuvvet antrenman gereklilikleri içerisinde antrenman kuvvet aletleri için üst, alt ekstremiteler ve gövde için 19 hareket tipi belirlenmiş ve belirlenen bu 19 hareket için fitness merkezi en az 16 ayrı eğitim istasyonuna sahip olmalıdır gerekliliğini eklemiştir. Ayrıca DIN 33961-2 Alet temelli Kardiyovasküler antrenman gerekliliklerinde bir fitness merkezi en az üç farklı hareket çeşidini yapabileceği aletleri bulundurmak zorundadır ibareleri yer almaktadır.

Gerek TVGFF-ÖSST’nda antrenman alet gereklilikleri ile ilgili oluşturulmuş çerçeve gerek DIN 33961-4 oluşturulmuş çerçeve ile araştırmaya katılan paydaş katılımcılar da alternatif bir fitness merkezleri kalite standart taslağına ilişkin ortak noktaları şu şekilde değerlendirilebilir. K1 katılımcısının “...Aynı zamanda özellikle kuvvet aletlerinde hareket türü(itme, çekme) veya bölgeye(alt veya üst ekstremiteler) göre alet sayısı ve çeşitliliği ile ilgili zorunluluklar taslağına eklenebilir...(K1).” ve K3 katılımcısının “Her şey den önce içerideki alet sayısı üye sayısı ile orantılı olmalıdır...(K3)” ifadeleri ile TVGFF- ÖSST’nda ve DIN 33961-4 alet temelli

kuvvet antrenman gereklilikleri içerisinde belirli bölgelerin çalıştırılabileceği alet çeşitliliği zorunlu alet sayısı gereklilikleri benzerlik göstermektedir. Aynı zamanda katılımcılar kardiyo antrenman aletleri sayısı ile de görüşlerini paylaşmışlardır. K11 katılımcısı "... Örneğin kuvvet ve kardiyo antrenman alet sayısı üye sayısına yeterli sayıda olacak şekilde standardize edilebilir. Ayrıca alanın yüzölçümüne göre kaç adet kardiyo kaç adet kuvvet antrenman aletinin olması gerektiği ve bu aletleri yerleştirirken birbirlerine olan uzaklıkları belirlenebilir...(K11)." İfadeleri ile DIN 33961-4 oluşturulmuş çerçeveye benzerlik göstermektedir. Ayrıca fitness merkezlerinde üye sayısı ile ekipman sayısının orantılı olması gerekliliği ile ilgili K12 katılımcısı tarafından "...Ayrıca fitness merkezindeki üye sayısı ile ekipman yeterliliği doğru orantıda olmalı ve bunu taslakta kesin bir çizgi ile çerçevesi belirlenmeli ve merkezin alan yeterliliği ile de üye sayısı doğru orantı üzerine kurulmalı. Salonda belli başlı yardımcı ekipmanlar olmazsa olmaz olmalı örneğin: smith machine, squat rock gibi (K12)." ifade edilmiştir. Aynı zamanda TVGFF-ÖSST'nda mide ve bel kasları, koltukaltı kasları, omuz kasları, kol bacak, baldır kasları için alet gereklilikleri ifadeleri kullanılmıştır. DIN 33961-4 alet temelli kuvvet antrenmanları gereklilikleri alet içerisinde sayılan hareketler ileriye itme, geriye çekme, yukarı itme, aşağıya çekme, aşağıya itme, yukarıya kalça bükme, kalça germe, bacağın yukarı kısmını uzaklaştırma, yakınlaştırma, bacak bükme, bacak gerdirme, ayak eklemine bükme, gerdirme, gövde gerdirme, bükme, rotasyon ve gövde tarafını bükme alet çeşitliliği ile ilişkilidir.

Alet çeşitliliği ile ilgili katılımcılar TVGFF-ÖSST'nda ve DIN 33961-4 alet temelli kuvvet antrenmanları gerekliliklerine benzer görüşler ifade etmişlerdir. K2 katılımcısı "...Kuvvet ekipmanları konusunda ise yine aynı şekilde hareket formuna dikkate alınarak tasarlanmış ekipmanlar tercih edilmelidir. Kas gurubu çalıştırma çeşitliliğine göre alet seçilmelidir (K2)." İfadeleri ile Fitness federasyonu özel spor salonları talimatında geçen kas grubuna bağlı alet çeşitliliği ve DIN 33961-4 alet temelli kuvvet antrenmanları gerekliliklerinde geçen hareket formuna uygun alet çeşitliliğine benzer ifadeler kullanmıştır. K4 katılımcısının "...Aletler fitness salonlarına seçilmelidir bu makineler ve ağırlıklı olarak kaliteli markalardan yeterli çoğunlukta ve fonksiyonda seçilmeli sağlıklarına dikkat edilmelidir (K4)." İfadeleri ile yeterli sayı ve çeşitlilik ilişkilendirilebilir.

Sonuç olarak fitness federasyonu özel spor salonları talimatı ve DIN 33961-2 alet temelli kardiyo antrenman gereklilikleri, DIN 33961-4 alet temelli kuvvet antrenman gereklilikleri ve fitness merkezleri kalite standartları taslağında katılımcı görüşlerinin temaları antrenman alet sayısı ve çeşitliliğinde ortaklık göstermektedir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında Antrenör gerekliliklerine ilişkin görüşlerine ait bulgular iki tema altında toplanmıştır. Antrenman alet gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Antrenör niteliği”, “Antrenör sayısı” olarak adlandırılmıştır.

TVGFF-ÖSST’nda antrenör gereklilikleri ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeve antrenör çalıştırma zorunluluğu ve antrenörün yıllık vizeleri başlığında düzenlenmiştir. Bu çerçevede fitness merkezleri fitness merkezleri büyüklüklerine göre dört kategoriye ayrılmıştır. Ve çalıştırılan antrenörlerin hangi kademedeki olması gerekliliği bu kategorilere göre belirlenmiştir. Buna göre “spor salonları veya spor merkezleri; bünyelerinde, en az 2. kademedeki bir sözleşmeli antrenör bulundurmaları zorundadırlar. Buna bağlı olarak III. Sınıf salonlarda: En az bir tane II. veya III. kademe antrenör, II. Sınıf salonlarda: En az bir tane II. veya III. kademe antrenör ve en az bir tane I. kademe yardımcı antrenör. I. Sınıf salonlarda: En az bir tane III. kademe antrenör ve en az iki tane I. kademe yardımcı antrenör, I. Sınıf lüks salonlarda: En az bir tane III. veya IV. kademe antrenör, en az bir tane II. kademe antrenör ve en az iki tane I. kademe antrenör çalıştırılması zorunludur.” İbaresine yer vermiştir. Aynı zamanda “Henüz ikinci kademe antrenör olmayan yerlerde birinci kademe antrenör çalıştırılabilir.” ibaresine yer vererek kademe konusunda esneklik gösterilmiştir.

DIN 33961-2 Alet temelli kardiyo antrenman gereklilikleri ve DIN 33961-4 Alet temelli kuvvet antrenman gereklilikleri içerisinde antrenör gereklilikleri ile ilgili geniş bir oluşturulmuştur. Cihaz temelli fitness antrenmanları için en az ikinci seviye antrenörlük derecesine sahip olan bir fitness antrenörü buldurulmalıdır. Antrenman alan yöneticisi üçüncü kademe olmak zorundadır. Kuvvet ve kardiyo antrenmanları için antrenör gerekliliği bir kez karşılanmak zorundadır ibaresine yer verilmiştir. DIN 33961-2 Alet temelli kardiyo antrenman gereklilikleri ve DIN 33961-4 Alet temelli kuvvet antrenman gereklilikleri basit bir çerçeve oluşturulduğu düşünülmemelidir.

Antrenör görevlendirme çerçevesinde hizmetin sürekliliğinin antrenör tarafından nasıl sağlanmak zorunda olduğu gereklilikleri ayrıca ele alınacaktır.

Sonuç olarak TVGFF - ÖSST’nda salonların büyüklüklerine göre bir antrenör çalıştırma zorunluluğu çerçevesi çizerken DIN 33961 içerisinde bu çerçeve hem belirli kademelere sahip olan antrenörlerin hangi niteliklere sahip olması gerekliliği ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuş hem de antrenman alanlarında hangi durumda ikinci bir antrenörün olması gerekliliği çerçevesi çizilmiştir. Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında Antrenör gerekliliklerine ilişkin görüşlerine ait bulgular DIN çerçevesi ile ilişkilidir.

Antrenör gereklilikleri ile ilgili katılımcılar genel olarak antrenörün nitelikleri ile ilişkili görüşler dile getirmişlerdir. K1 katılımcısı “Gerek kuvvet gerek kardiyo antrenmanlarında antrenörlerin minimum karşılaması gereken kriterler belirlenmeli ve standart taslağa eklenmelidir. Antrenman alanlarında hangi seviyede antrenör bulundurulması gereklilikleri standart taslağa eklenebilir... Grup antrenörler kalite taslağında ayrı bir antrenör sınıflandırmasına tabi tutulabilir çünkü grup antrenmanlarının yönetimi aletli alan antrenman yönetiminde bir çok noktada ayrılmaktadır (K1)” ifadeleri ile DIN 33961’in grup antrenörlerini kuvvet ve kardiyo antrenörlerinden ayırması çerçevesi ilişkilidir.

K2 katılımcısının “... Uzman antrenör olup, beslenme hareket bilimi, antrenman bilimi, enerji sistemleri, anatomi ve kinesiyojisi hakkında bilgi sahibi olmalıdır... Alanında uzman antrenörler tercih edilmelidir. Farklı bir ifade ile antrenör kademeleri de göz önünde bulundurulmalıdır. (K2).” İfadeleri ile DIN 33961-1 de oluşturulan Ek J (Bilgilendirici)Yeterlilik seviyeleri gereklilikleri ilişkilidir.

Araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında Antrenör gerekliliklerine ilişkin görüşlerine ait bulgular da DIN 33961 çerçevesi ile ortaklık göstermektedir.

Araştırmaya katılan katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında grup antrenman alanları çerçevesine ilişkin görüşlerine ait bulgular üç tema altında toplanmıştır. Grup antrenman alanları gerekliliklerine ilişkin

ifade ettikleri kodlar “Her Alet Veya Kişi İçin Gerekli Alan” “Durağan Grup Antrenmanları” “Aktif Grup Antrenmanları” olarak adlandırılmıştır.

TVGFF- ÖSST’nda grup alanlarına özel herhangi bir çerçeve oluşturulmamıştır. DIN 33961-3 Grup antrenmanları gereklilikleri içerisinde grup alanları ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeveye göre grup antrenmanlarında her katılımcı için en azından durağan olmayan(aktif) egzersiz formlarında her antrenman olan kişi için 4 m² yer sağlanmalıdır. Örneğin Aerobik DIN 33961-3 Grup antrenmanları gereklilikleri alan gereksinimlerinde aletle yapılan durağan egzersiz formları için de alan gereksinimlerini dile getirmiştir. Grup çalışmasında, durağan egzersiz formlarında her antrenman olan kişi için 3 m² yer sağlanmalıdır. Örneğin Indoor Cycling (Spinning) ifadesi yer almaktadır. Aynı zamanda grup eğitimleri için bu minimum alan temelini dayanarak, her grup eğitim odası için maksimum katılımcı, yazılı olarak müşteriye bildirilmelidir ibareleri yer almaktadır.

DIN 33961-3 Grup antrenman alan gereksinimleri çerçevesi ile araştırmaya katılan paydaş katılımcılar da alternatif bir fitness merkezleri kalite standart taslağına ilişkin oluşan temalardaki ortak noktaları şu şekilde değerlendirilebilir. K3 katılımcısının “... alet sayısının alana uygun olması gerekmektedir...(K3).” İfadeleri ile DIN 33961-3 Grup antrenman alan gereksinimleri içerisinde geçen durağan egzersiz formlarında her antrenman olan kişi için 3 m² yer sağlanmalıdır. Çerçevesi ilişkidir. K12 katılımcısının “Buradaki önemli olan husus durağan olmayan egzersizlerde step-aerobik, zumba gibi ve durağan egzersizlerde alan gereksinimine alan gereksinimine dikkat etmek önemlidir...(K12).” ifadeleri ile “her katılımcı için en azından durağan olmayan (aktif) egzersiz formlarında her antrenman yapan kişi için 4 m² yer sağlanmalıdır”, DIN 33961-3 çerçevesi ile ilişkilidir.

Sonuç olarak TVGFF-ÖSST’de grup antrenman alanları ile ilgili bir çerçeve oluşturulmazken DIN 33961-3 grup antrenman gereklilikleri içerisinde grup alan gereksinimleri ile ilgili hem aktif hem de durağan grup antrenmanları çerçevesi ele alınmıştır. Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında grup alanlarına ilişkin görüşlerine ait bulgular da DIN 33961 çerçevesi ile ortaklık göstermektedir.

Araştırmaya katılan paydaş katılımcıların alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları taslağında antrenör görev çerçevesine ilişkin görüşlerine ait bulgular üç tema altında toplanmıştır. Antrenör görev çerçevesi gerekliliklerine ilişkin ifade ettikleri kodlar “Birden fazla antrenör bulundurma”, “Devamlı bir antrenör bulundurma” ve “Antrenörün ikinci görev durumu” olarak adlandırılmıştır.

TVGFF-ÖSST’nda antrenör görev çerçevesine ilişkin herhangi bir çerçeve oluşturulmamıştır. DIN 33961-4 Alet temelli kuvvet antrenmanları içerisinde antrenörün görev çerçevesine ile ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. Bu çerçeveye göre Antrenman alanlarının açık bulunduğu sırada mutlaka bir antrenör hazır bulundurulmalıdır. Bir antrenör aynı anda maksimum yirmi kişi ile ilgilenebilir. Belirli şartların yerine getirilmesi kaydıyla antrenöre ikinci bir görev verilebilir.

DIN 33961 gereklilikleri çerçevesinde Giriş, mini bar ve antrenman alanının temizliği ile ilgili antrenöre ikinci bir göreve izin verilirken görevli olduğu antrenman alanları dışında temizlik, fizyoterapistlik, grup antrenmanları, antrenman görüşmesi ve yönetimine izin verilmemiştir. Antrenöre ikinci bir görev verilse bile antrenman alanlarının denetimi antrenör için özel olarak hesaplanmış haftalık saatlerinin en az% 30'u süresince, en az 3. yeterliliğe sahip ya da benzer niteliklere sahip eğitmenler tarafından denetimi sağlanmalıdır. İbaresine yer verilmiştir.

Nicel Bölüme Ait Tartışma

“Almanya’da Fitness Merkezleri için oluşturulan standartların(DIN-33961) Türkiye için uygulanabilirliğinin incelenmesi ve DIN Normlarında Fitness Merkezi Kalite Ölçeğinin Geliştirilmesi” adlı doktora çalışmasının nicel bölümünde ölçek geliştirme ve demografik özelliklere ilişkin bulguların elde edilmesi amaçlanmıştır. Yapılan analizler sonucunda öncelikli olarak “Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği”nin geliştirilmesi aşamasında şu bulgulara ulaşılmıştır.

“Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği” kurumsal ve kavramsal çerçevesi oluşturulduktan sonra DIN-33961 fitness merkezleri kalite standart taslaklarının içeriğine dayandırılarak hazırlanan 79 maddelik bir soru havuzu hazırlanmıştır. 79 maddelik soru havuzu oluşturulduktan sonra kapsam geçerliliği için uzmanlara gönderilmiş beş uzmandan gelen düzeltme önerileri sonucunda madde havuzuna son şekli verilmiştir.

“Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği” madde havuzu hazırlanırken ve boyutlar isimlendirilirken adına oluşturulan kalite taslaklarının (DIN- 33961) fitness kalitesi için ön gördüğü gerekliliklerden faydalanılmıştır. Madde havuzu oluşturulduktan sonra madde yazım dili, uygunluğu, anlaşılabilirliği, okunabilirliğinin belirlenmesi amacıyla bir ön deneme uygulaması yapılmış bu ön deneme uygulaması ile maddeler gerçek bir hedef kitle ile denenerek eksiklikler düzeltilmiştir (Erkuş ve Selvi 2019). Ön deneme uygulamasının sonucunda pilot çalışma uygulamasına geçilmiştir.

Pilot uygulama aşamasında ise ölçülmesi amaçlanan “Fitness merkezlerinde hizmet kalitesi” yapısının gerçeğe yakın yapısının elde edilebilmesi, asıl çalışma içerisinde yapılacak olan madde analizlerinin (AFA ve DFA) daha temiz bir yapıda ortaya çıkarılması da pilot çalışma amaçlarındandır. “Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği” pilot çalışma uygulamasına 480 fitness merkezi üyesi katılmıştır. “Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği”(N=480) pilot çalışma örneklem genişliği birçok araştırmacının önerilerini karşılayacak nitelikte olduğu düşünülmektedir.

Pilot çalışma ile madde elemesi yapıldıktan sonra yeniden bir veri toplama aşamasına geçilmiştir. Burada hareket noktası ölçülmesi amaçlanan “Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği”nin yapısını en iyi biçimde ortaya koymaktır. Bu sebeple Ölçek geliştirme aşamasında “Pilot Çalışma” “Açıklayıcı Faktör Analizi” “Doğrulayıcı Faktör Analizi” için üç ayrı örneklem toplanmıştır. Erkuş (2016)’a göre AFA ve DFA birlikte uygulandığında ayrı ayrı örneklem gerekliliğini önermiştir.

“Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği” asıl çalışma ilk aşamasında öncelikli olarak ölçtüğümüz yapı hakkında bilgi sahibi olabilmemiz için “Açıklayıcı Faktör Analizi” ne başvurulmuştur.

Araştırmada Açıklayıcı Faktör analizinde için toplanan örneklem büyüklüğü 400 dür. Bu örneklem grup her bir madde için 5-10 katı (MacCallum ve ark 1999), AFA için en az 300 (Comrey ve Lee 1992, Tabachnick ve Fidell 2012). 300’ün iyi (Comrey ve Lee 2013) görüşünü savunan araştırmacılar için uygun bir örneklemdir. Aynı zamanda pilot uygulamanın uygun örneklem üzerinde gerçekleştirilmesi (Erkuş

2016) ve KMO ve Bartlett testlerinin sonuçları (Hair ve ark 1995, Tabachnick ve Fidell 2013) örneklem yeterliliğini kanıtlar niteliktedir.

Bu örneklem grup için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett testleri incelenmiştir. KMO değeri 0,91 Bartlett testi sonucu ise 7228,789 ($p < 0.05$) anlamlı olarak tespit edilmiştir. KMO değerinin .50 ve üzerinde olması ve Bartlett küresellik testi sonucunun anlamlı olması (Hair ve ark 1995, Tabachnick ve Fidell 2013). AFA'nın yapılabirliğinin uygun olduğunun sonucunu göstermiştir.

Tüm bu bilgiler doğrultusunda gerçekleştirilen AFA sonuçları şu şekildedir. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği açıklanan varyans oranı birinci faktör için % 10,849 ikinci faktör % 15,695 üçüncü faktör % 13,820 dördüncü faktör %14,637 beşinci faktör ise %8,492dir. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği açıklanan toplam varyans oranı ise %63,49 olarak belirlenmiştir. Sosyal bilimlerde bu oran %50-60'a kadar düşebilmektedir (Koyuncu ve Kılıç 2019). Sosyal bilimler için %63,49 açıklanan varyans oranı yeterli düzeydedir (Büyüköztürk ve ark 2013).

Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği 1.faktörde "altı" ikinci faktörde "yedi" üçüncü faktörde "yedi" dördüncü faktörde "altı" beşinci faktörde "dört" olmak üzere 30 madde yer almaktadır. Teorik olarak her bir alt boyutun üç madde yer almalıdır (Henson ve Roberts 2006). Faktör yükü en düşük madde ,41dir. Tabachnick ve Fidell (2013) alt sınır olarak .32 önermiştir. AFA da tüm maddelerin faktör yükleri yeterli seviyede olduğu söylenebilir. Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ) için ortaya çıkan faktörler "Sözleşme" "Antrenör İlgilenimi" "Hijyen" "Fiziksel Kanıt" "Etkileşim" olarak isimlendirilmiştir. AFA'yı sonuç olarak değerlendirdiğimizde Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği tutarlı bir yapısının olduğunu söyleyebiliriz. Açıklayıcı Faktör Analizinden sonra Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği geçerlilik ikinci aşaması Doğrulayıcı Faktör analizi aşamasına geçilmiştir.

Doğrulayıcı Faktör Analizinin (DFA) Tartışılması

Doğrulayıcı faktör analizi de farklı bir örneklem grup toplanarak şu işlemler gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı Faktör Analizinde Robust ML parametre kestirim yöntemi kullanılmıştır. Bu kestirim yönteminin seçilmesinin sebebi değişkenlerin normal olmamasından kaynaklanmaktadır (Bentler 1995).

Öncelikli olarak Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği DFA için ayrı bir örneklem grup (N=431) toplanmıştır. AFA ve DFA'nın farklı örneklem grupları üzerinde uygulanması gerekliliğini önermişlerdir (Fabrigar ve ark 1999, Erkuş 2016).

DFA için yeterli örneklem büyüklüğü madde sayısı gibi birçok faktöre göre değişiklik gösterse de 300 ve üzeri örneklemin yeterliliği görüşünde birçok araştırmacı birleşmiştir (MacCallum ve ark 2001, Wolf ve ark 2013). Tüm bu varsayımlar sağlandıktan sonra DFA uygulanmış model değerlendirme ölçütleri aşağıda sunulduğu gibi çıkarılmıştır.

Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği uyum değerlerine bakıldığında X^2/sd oranının 3,23 iyi uyum gösterdiği ki-kare değerinin ise anlamlı($p=.000$) olduğu tespit edilmiştir (Kline 2015) RMSEA değerinin ise 0,072 iyi uyum gösterdiği tespit edilmiştir (Bagozzi ve Yi 1988).

Uyum indekslerine bakıldığında CFI: 0,95 IFI değerlerinin mükemmel 9 (Bagozzi ve Yi 1988) NFI: 0,93 NNFI: 0,94 NFI: 0,92 NNFI: 0,94 RFI: 0,92 değerlerinin ise iyi uyum gösterdiği tespit edilmiştir (Baumgartner ve Homburg 1996, Bentler 1980, Bentler ve Bonett, 1980). “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği” ölçeğinin güvenilirliği için Cronbach Alpha (CA), ortalama açıklanan varyans oranı (AVE) birleşik güvenilirlik (CR) ve değerleri hesaplanması gerekliliği önerilmektedir (Hair ve ark 2010).

“Fitness merkezlerinde hizmet kalite ölçeği” tüm alt boyutlarında CR ve CA önerilen 0.70 değerini aşmıştır (Chin 2010). Bu değer iyi olarak kabul edilebilir bir değerdir (Hair ve ark 2010). Ortalama açıklanan varyans oranı için. .50 ve üzeri olması (Fornell ve Larcker 1981) önerilse de CR değerinin .60 dan yüksek çıkması durumunda .50 ve altı değerlerin kabul edilebilir seviyede olduğunu dile getirmiştir (Doğan ve Yılmaz 2017, Huang ve ark 2013).

İki ayrı veri seti üzerinde yapılan AFA'da veriyi “anlamaya” DFA'da veriyi “test etmeye” yönelik (Costello ve Osborne 2005) tüm değerlerin kabul edilebilir seviye de olduğu söylenebilir. Aynı zamanda yapısının güvenilirliği için hesaplanan ortalama varyans (AVE) birleşik güvenilirlik (CR) ve Cronbach Alpha (CA) değerlerine bakıldığında “Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (FMHKÖ)”nin temiz kullanılabilir bir yapısının olduğunu doğrulandığı söylenebilir.

Demografik Değişken Bulgularına Ait Tartışmalar

Araştırma çerçevesinde Açıklayıcı Faktör Analizi (N=400) Doğrulayıcı Faktör Analizi (N=431) ayrı ayrı örneklem üzerine uygulanmış bu iki örneklem grup kişisel değişken bulgularında birleştirilmiştir. Kişisel değişkenlere ait analizler birleştirme sonucunda 831 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda bulgulara bakıldığında fitness merkezi üyelerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir, tesise üyelik süresi, üyelik şekli, fitness merkezi kullanım sıklığı, ortalama fitness merkezine ulaşım süresi gibi kişisel değişkenlere ait bulgular aşağıdaki gibi şekillenmiştir.

Fitness merkezi üyelerinin % 76,3'ü (634 kişi) erkek % 23,7'si (197) kişi kadındır. Fitness merkezi üyelerinin yaş gruplarına bakıldığında en fazla kişinin 15-24 yaş grubunda (%50,5) yer aldığı, bekâr üyelerin çoğunlukta olduğu (% 77,4) görülmektedir. Eğitim düzeylerine bakıldığında lisans düzeyinde (% 57,4) eğitim seviyesine sahip olan üyelerin ağırlıkta olduğu görülmektedir. Fitness merkezi üyelerinin çoğunluğunun 0-2000 (%47,2) gelir aralığında olduğu görülmektedir. Fitness merkezine üyelik süresi bir yıla kadar (%62,9), üyelik şekli bireysel (% 87,6) fitness merkezi kullanım sıklığı haftada 3-4 (% 60,9) olanların oranının çoğunlukta olduğu görülmektedir. Üyelerin ortalama fitness merkezine ulaşım sürelerinin çoğunlukta 10-15 dakika (% 32,5) arasında olduğu bulunmuştur.

Bulgulara bakıldığında özellikle erkek, genç, bekâr ve eğitim seviyesi yüksek nüfusun fitness merkezleri üyeliklerinin fazla olduğu söylenebilir. Erkek, genç ve bekâr kişilerin daha çok fitness üyesi olmasının sebebinin fitness için ayracağı zamanın bu grupta daha çok olmasından kaynaklanabilir. Çünkü bu üyeler diğer evli çocuk sahibi insanlara veya iş sahibi olan insanlara göre belirli sorumlulukları olmayan fitness merkezine zaman ayırma konusunda sıkıntı yaşamayan grup olarak değerlendirilebilir.

Gelir durumuna bakıldığında ise bu üyelerin ağırlıklı olarak 0-2000 TL gelir aralığında olduğu düşünülürse fitness merkezlerine üye olan müşterilerin ailelerinden yardım alan lisans düzeyinde öğrenciler olduğunu söyleyebiliriz. Bulgularımızda üyelik süreleri bir yıla kadar (%62,9) olan ve bireysel üyeler (%87,6) fazladır. Bunun nedeni çoğunlukla fitness merkezi sözleşmelerinin 1 yılı aşmayacak şekilde

imzalanmasından ve üyelerin çoğunlukla bekâr olmalarından kaynaklanabilir. Erdoğan(2015)'ın yaptığı araştırmada katılımcıların üyelik sürelerinin 1 yıldan az olduğu bulgusuna ulaşmıştır ki bu bulgu araştırmamızla paralellik göstermektedir.

Son olarak araştırmaya katılan üyelerin çoğunluğunun fitness merkezlerini haftada 3-4 kez ziyaret ettikleri belirlenmiştir. Haftada 3-4 kez fitness merkezlerini ziyaret edenlerin çoğunlukta olması antrenörün fitness antrenmanlarını haftada bu şekilde planlamasından kaynaklanabilir. Üyelerin çoğunluğunun (%32,5) 10-15 dakikada fitness merkezine ulaşmaları üyelerin fitness merkezinin kendi ikametgâh yerine yakınlığını önemsemesinden kaynaklanabilir. Bozdemir (2017) araştırmasında üyelerin çoğunlukla 10-15 dakika arasında tesise ulaştıkları ve tesisi haftada üç-dört kez kullandığı sonucuna ulaşmıştır. Bu durum araştırmamız ile paralellik göstermektedir.

Fitness merkezleri üyelerinin fitness merkezlerini kullanma amaçlarına göre dağılımı amaç ve yoğunluk açısından sıralanmıştır. Amaç açısından bulgularımıza bakıldığında üyelerin 1. Amacı “Vücut geliştirmek” 2. Amacı “Sağlıklı Kalmak” 3. Amacı ise “Kilo Kontrolü” olarak tespit edilmiştir. Bulgular yoğunluk açısından değerlendirildiğinde ise 1.sırada “Sağlıklı Kalmak” 2. sırada “vücut geliştirmek” 3.sırada “kilo kontrolü” olarak sıralanmıştır.

Buradan fitness merkezi üyelerinin gerek amaç olarak gerek yoğunluk açısından amaçlarının birbirine paralel şekillendiği söylenebilir. Yapılan araştırmalarda fitness müşterisi çok farklı nedenlerle fitness merkezine üye olabilmektedir (Enders 2012). Fitness merkezine üye olan her bireyin bir beklentisinin olduğu söylenebilir. Bu beklentiler sağlıklı olma, güzel olma, sosyalleşme, vücut geliştirme gibi beklentilerdir. Kendi örneklem grubumuzda bu beklentilerin daha çok “Vücut geliştirmek” “Sağlıklı Kalmak” “Kilo kontrolü” şekillendiğini söyleyebiliriz. Petry (1990) üyelerin fitness yapma amaçlarını sıralamış 1. Amaç olarak Fitnessin iyileştirilmesi 2. Amaç olarak Bedensel rahatlamak 3. Amaç olarak sağlığa katkı sıralamasını tespit etmiştir.

Aynı zamanda Mete Ergin (2010) “sağlıklı yaşamı sürdürme”; Yıldız ve Tüfekçi (2010) “Sağlıklı ve zinde kalmak” bulgularına ulaşmışlardır. Sevilmiş (2015) ise fitness müşterisi birinci sırada “Sağlıklı Olmak Zinde Kalmak”, ikinci

sırada “Güçlenmek” ve üçüncü sırada “Kilo Kontrolü” için fitness merkezlerini kullandıklarını tespit etmiştir. Uluslararası literatürde Mrazek (1988) 1. Sırada “kas yapmak” 2.sırada “bedenen rahatlamak” 3.sırada “atletik bir form oluşturma” dördüncü sırada ise “güçlenmek” beklentisinin olduğunu tespit edilmiştir. Bu bulgular bulgularımızla kısmen paralellik göstermektedir. Yetim (2014) yaptığı araştırmasında fitness merkezine üye olma nedenlerini Sağlıklı hale gelmek, vücudu şekle sokmak, kilo vermek olarak belirlenmiştir.

Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği alt boyut puan ortalamalarına bakıldığında 4,09 ortalamaya sahip olan “Temizlik” alt boyutunun diğer alt boyutlara göre en yüksek fitness merkezi hizmet kalitesi alt boyutu olduğu tespit edilmiştir. Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Alt Boyut olarak değerlendirildiğinde fitness merkezi üyelerinin “Temizlik” beklentilerinin daha yüksek karşılandığı söylenebilir. Temizlik gerekliliklerinin fitness merkezlerinde diğer alt boyutlara göre maksimum seviyede dikkate alındığı söylenebilir. Alt boyut puan ortalamalarında en düşük boyut ise “Sözleşme”dir. Bu aynı zamanda fitness merkezi üyelerinin beklentilerinin en az karşılandığı alt boyuttur. Bir başka deyişle fitness merkezi üyelerinin fitness sözleşmesi ile ilgili memnuniyetleri yeterli düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Fitness sözleşmeleri de hizmet kalitesinin bir süreci olması sebebiyle sözleşmelerin içeriği ile ilgili bilgilendirmelerin maksimum derecede sağlanması dikkate alınmaktadır. Polat ve ark (2018) yaptığı araştırmalarında Spor merkezlerinde tüketici tatmin ölçeği alt boyutlarından temizlik boyutunu atmosfer, uzman personel diğer çalışanlar alt boyutundan yüksek ulaşılabilirlik alt boyutundan düşük bulmuştur. Diğer boyutlarla karşılaştığımızda bu araştırmada da temizlik algıları yüksek çıkmıştır. Bu araştırmamızla paralellik göstermektedir.

Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasın da Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerindeki kadın üyelerin erkek üyelere göre “Sözleşme” “Antrenör İlgilenimi” “Fiziksel Ortam” “Etkiletişim” hizmet kalitesi algıları daha yüksektir. Kadınlar “Sözleşme” “Antrenör İlgilenimi” “Fiziksel Ortam” “Etkiletişim” ile ilgili gerekliliklerin fitness merkezlerinde erkeklere göre daha yüksek seviyede karşılandığını düşünmektedirler. Kadınlar fitness merkezindeki antrenör ilgilenimine, karşılaştığı fitness merkezinin fiziksel ortamına, etkiletişimine daha

olumlu bakmaktadırlar. Bu kadınların bakış açılarının fitnessa daha tatminkar olmasından kaynaklanabilir.

Daha önceki geliştirilen hizmet kalitesi ölçeklerinde “Sözleşme” alt boyutu bulunmadığı için araştırmamızda bu alt boyutta anlamlı farklılık çıkan cinsiyet, üyelik süresi, üyelik şekli, fitness merkezi kullanım sıklığı ortalama puanları arasındaki anlamlı farklılıklar literatür ile ilişkilendirilememiştir.

Yiğit (2013) yaptığı çalışmada “personel” “fiziksel tesis” puan ortalamalarını kadınlarda erkeklerden yüksel tespit etmiştir. Araştırma sonuçları araştırmamızla kısmen paralellik göstermektedir.

Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının yaşa göre karşılaştırılması da fitness merkezlerinde 35-44 yaş grubundaki üyelerin 15-24 ve 25-34 yaş grubundaki üyelere göre “Fiziksel ortam” kalite düzeyi daha yüksektir. Ayrıca 45 ve üzeri yaş grubundaki üyelerin 15-24 ve 25-34 yaş grubundaki üyelere göre “Fiziksel Ortam” kalite düzeyi daha yüksektir. Bunun yanında “Etkileşim” boyutunda 15-24 ve 35-44 yaş grubundaki üyeler 25-34 yaş grubundaki üyelere göre “Etkileşim” kalite düzeyi daha yüksektir.

Bu sonuçlar değerlendirildiğinde yaş aralığı büyük olan müşteriler yaş aralığı küçük olan müşterilere oranla fiziksel ortam algıları ve etkileşim algıları daha yüksektir. Üyelerin yaşları arttıkça fitness merkezi fiziksel ortamına ait görgülerinin ve insanlarla etkileşimin hızlı tatmin olabilen duruma gelmesi ile açıklanabilir.

Broughton ve Beggs (2007) yaptığı araştırmada yaşı büyük olan yaptıkları spora karşı daha tatminkar oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu araştırmamızla paralellik göstermektedir. Erdoğan (2015) yaptığı çalışmada algılanan hizmet kalitesi alt boyutları ile yaş arasında anlamlı bir farklılık elde edilememiştir. Bu bulgu araştırmamızla paralellik göstermemektedir.

Fitness merkezi hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının medeni duruma göre karşılaştırılmada fitness merkezlerindeki evli müşterilerin bekâr müşterilere göre “Antrenör İlgilenimi” “Fiziksel Ortam” “Temizlik” “Etkileşim” alt boyutlarında kalite algısı düzeyi evlilerin lehine daha yüksektir.

Ortalamalar arasındaki farka göre evli olan üyelerin fitness merkezlerinde kalite alt boyutlarından “Antrenör İlgilenimi” “Fiziksel Ortam” “Temizlik” “Etkileşim” alt boyutlarında hizmet kalitesi beklentilerinin bekâr müşterilerden daha fazla karşılandığını düşünmektedirler. Bu bulgunun nedeni evli üyelerin evliliğinde getirdiği sorumluluklar ile kalite unsurlarına daha olgun ve hoşgörülü yaklaşması ile açıklanabilir.

Erdoğan (2015) yaptığı çalışmada algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından “Fiziksel çevre kalitesi” alt boyutu ile medeni durum arasında ilişki bulmuştur. Bu durum evlilerin lehinedir. Yüzgenç (2010) yaptığı araştırmasında müşterilerin hizmet kalitesi algıları “program” “tesis” alt boyutlarında evli müşterilerin lehine anlamlı bir fark tespit etmişti. Bu araştırma sonucu araştırmamız ile paralellik göstermektedir.

Fitness merkezi hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının eğitim durumuna göre karşılaştırılmasında fitness merkezlerinde “ilk ve ortaöğretim” eğitim düzeyine sahip üyeler “lisansüstü” eğitim düzeyine sahip üyelere göre “Etkileşim” kalite düzeyi daha yüksektir. Bu bulgulara göre eğitim seviyesi azaldıkça “Etkileşim” kalite düzeyinin arttığı söylenebilir. Eğitim seviyesi yüksek fitness merkezi üyeleri kendileri ile özel müşteri seviyesinde ilgilenilmesini etkiletişim halinde olunmasını istediğinden kaynaklanabilir. Buna karşın ilk ve orta öğretim seviyesinde eğitime sahip fitness merkezleri üyeleri kendisinin diğer üyeler gibi bir üye olduğunun farkında olmasından etkiletişim algıları yüksek olabilir.

Hizmet kalite algılarında “soyunma odaları” ve “tesis” alt boyutlarında eğitim düzeyi değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık tespit eden Yerlisu Lapa ve Baştaş (2012)’ın araştırması araştırmamızla kısmen paralellik göstermektedir.

Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının aylık gelir durumuna göre karşılaştırılmasında fitness merkezi üyelerinin geliri arttıkça veya azaldıkça “Sözleşme” “Antrenör İlgilenimi” “Fiziksel Ortam” “Temizlik” “Etkileşim” alt boyutunda hizmet kalitesi algıları değişmemektedir.

Erdoğan (2015) ve Güçlü (2013) yaptığı araştırmalarda algılanan hizmet kalitesi boyutlarının gelir aralıklarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiğini bulmuştur. Bu durum araştırmamızla paralellik göstermemektedir.

Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının fitness merkezleri üyelik süresi durumuna göre karşılaştırılmasında fitness merkezlerinde “2 yıldan fazla” üye olan üyeler “1 yıla kadar” fitness merkezine üye olan üyelere göre “sözleşme” kalite düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki farka göre, fitness merkezlerindeki üyelerinin üyelik süreleri “Sözleşme” alt boyutunda hizmet kalitesi algıları değişmektedir. Bunun nedeni fitness merkezine uzun süredir üye olan kişilerin “Sözleşme” şartlarını daha kolay benimseme algılarının daha yüksek olmasından kaynaklanabilir.

Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının üyelik şekline göre karşılaştırılmasında fitness merkezlerinde “aile” olarak üye olanlar “bireysel” olarak üye olanlara göre “sözleşme” kalite düzeyi algıları daha yüksek bulunmuştur.

Bunun nedeni fitness merkezine “aile” olarak üye olan bireylerin sözleşme şartlarına ait beklentilerden daha çok sunulan hizmet ile çıktılara önem vermesinden sözleşme beklentilerinin bekledikleri seviyede gerçekleştiğini düşünmesinden kaynaklanabilir.

Fitness merkezi Hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının fitness merkezlerini kullanım sıklığına göre karşılaştırılmasında fitness merkezlerinde “haftada 7 ve daha fazla” kullanan üyeler “Haftada 3-4” kullanan üyelere göre “sözleşme” kalite düzeyi algıları daha yüksek bulunmuştur.

Fitness merkezlerindeki üyelerinin kullanım sıklığı “sözleşme” alt boyutunda hizmet kalitesi algıları değişmektedir. Bunun nedeni fitness merkezlerinin daha fazla ziyaret edenlerin sözleşmenin içeriğine yönelik bakış açısının olumlu olmasından kaynaklanabilir. Ayrıca haftada daha fazla fitness merkezini ziyaret edenlerin sözleşme isteklerinin yeterli seviyede karşılandığını algılamalarından kaynaklanabilir.

Fitness merkezi hizmet kalitesini etkileyen alt boyut ortalama puanlarının fitness merkezlerine ulaşım süresine göre karşılaştırılmasında fitness merkezlerine ortalama ulaşım süresi hizmet kalitesi alt boyutunda hizmet kalitesi algılarını etkilememektedir.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırmada Dünya’da ilk kez Almanya’nın fitness merkezleri için oluşturmuş olduğu standartlar (DIN-33961) ile Türkiye’deki mevcut durumun kıyaslanması, fitness merkezi standartlarının ne olması gerekliliği ile paydaş gruplarla görüşmelerin gerçekleştirilmesi ve Türkiye’ye özgü bir belgelendirme taslak modelinin sunulması hedeflenmiştir. Aynı zamanda DIN 33961 fitness merkezleri kalite standartlarına dayandırarak fitness merkezleri kalite leğinin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Bu araştırma sonucunda Almanya’da oluşturulan standartlar ile TVGFF-SST karşılaştırılmıştır bu karşılaştırma sonucunda Almanya’da oluşturulan standartlar ile TVGFF-SST’nin hem standart alanlar hem de içerik bakımından farklılık gösterdiği ortaya konmuştur.

TVGFF- SST hükümleri belirli standart alanları belirlese de gerekliliklerin içerikleri ve denetimi konusunda boşluklar bulunmaktadır. TVGFF-SST yüzeysel bir ereve belirlemekte olup antrenörün görev alanları, tüm süreçlerin denetimi gibi belirli standartları yansıtılmamaktadır.

Türkiye’deki mevcut yönetmelik ve talimatname incelendiğinde fitness merkezleri standart alanlarını yüzeysel bir Şekilde ele aldığı tespit edilmiştir. Özellikle fiziki ortamın dışında kalan antrenör zorunlu görev saatleri, müşteriye sunulması gereken zorunlu hizmetler (müşteri sözleşmesi ve ayrıntıları, sağlık risk değerlendirmesi ve ayrıntıları, acil durum yönetimi ve ayrıntıları) ile ilgili süreçlere yönelik belirli kriterlerin oluşturulmadığı oluşturulsa dahi çok yüzeysel ele alındığı dikkat çekmektedir.

Bu alışma çerçevesinde ilgili paydaş gruplar ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Paydaş grupların fitness merkezleri standartlar konusunda görüşlerinin DIN 33961 gereklilikleri ile ortak noktalarda buluştuğu; aynı zamanda araştırmanın amacı doğrultusunda ‘‘Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi leği’’ geliştirilmiştir. Ölçeğin üç farklı örneklem grup üzerinde gerçekleştirilen analizleri sonucunda geçerli ve güvenilir bir lme aracı olduğu ortaya konmuştur.

Bu çalışmada sonuçlar göz önünde bulundurularak TVGFF-ÖSST'na yönelik şu öneriler sunulabilir.

TVGFF-ÖSST çerçevesinde fitness merkezinin müşteriye açık olarak sunabilecek bir çerçeve oluşturulabilir. Burada üyeye deneme antrenmanı veya deneme ayı sunulabilir. Çalışanların isimliklerinin belirli olması zorunlu hale getirilebilir. Sözleşme belgeleri, sunulan hizmetler için fiyat listesi, genel işletme şartları, bina yönetim düzeni belgelerinin veya hizmetlerinin müşteriye sunulması ile ilgili bir çerçeve oluşturulabilir. TVGFF-ÖSST çerçevesinde bu başlığın eklenmesi ve fitness merkezlerinde sözleşme öncesi bu hizmetlerin sunulmasının zorunlu hale getirilmesi sözleşmeden önce işletmelerin üyelere daha şeffaf açıklanmasını aynı zamanda fitness işletmesinin mal ve hizmetlerini talep edebilecek üyeler ile şeffaf iletişim kurulması açısından önem arz etmektedir.

TVGFF- ÖSST içerisinde fitness merkezleri üye sözleşmesi ile ilgili bir çerçeve oluşturulabilir. Bu çerçeve içerisine sözleşmeyi uzatma, sözleşmeyi fesih, sözleşmenin feshinden önce bildirilmesi gereken süre, olağan fesih, olağan üstü fesih gibi ayrıntılar bu çerçeve içerisine alınabilir. TVGFF-ÖSST çerçevesinde sözleşme başlığının eklenmesi ve fitness merkezlerinde sözleşmenin belirli minimum kriterlere sahip olması, hem işletmenin hem tüketicinin korunması açısından önem arz ettiği düşünülmektedir. TVGF -ÖSST çerçevesinde DIN-33961'deki gibi minimum kriterlerin oluşturulması sözleşmelerin daha şeffaf oluşturulmasına katkı sağlayacaktır ve belirsizlik ortadan kalkacaktır. Ve mümkün olan belirsizliklerin yükümlülüklerinden hem üyelerin hem işletmelerin minimum düzeyde etkileneceği düşünülmektedir.

TVGFF-ÖSST çerçevesinde sözleşme başlığının eklenmesi üyelik feshinin zamanında yapılmaması, üyenin başka bir yere veya başka bir şehre taşınması, aylık üyelik ücretinin ödenmemesi gibi durumlarda ortaya çıkabilecek belirsizliklerin kaldırılacağı düşünülmektedir.

Tüm bu nedenlere dayanılarak fitness merkezi sözleşmelerinin şekillendirilmesinin itina ile yapılması, sözleşme şartlarında oluşturulan ayrıntı içermeyen anlatım ve ifadelerden dolayı hukuki sonuçlar ortaya çıkabileceğinden TVGFF-ÖSST çerçevesinde sözleşme başlığı araştırma bulguları da göz önüne alınarak minimum kriterler getirilebilir.

TVGFF-ÖSST içerisinde bulunan “Spor Salonu ve Spor Merkezi Nitelikleri başlığı altında madde 6.5’de geçen “Spor salonlarının tüm birimlerinin genel sağlığa uygun koşullar taşıması” ibaresinin çerçevesi genişletilebilir. Bu çerçeve içerisine fitness merkezi temizliğin sağlanması için saatlik, günlük, haftalık, aylık temizlenmesi gereken yerler ile ilgili bir çerçeve taslağa eklenebilir. TVGFF-ÖSST içerisine fitness üyelerinin fitness işletmesinden memnun ayrılmasına yardımcı olabilecek ayrıntıda minimum kriterleri karşılayan temizlik veya sağlığa uygunluk başlığının oluşturulması ve bu başlığın saatlik, günlük, haftalık, aylık temizlenmesi gereken yerler ile gibi gereklilikleri içermesi hem fitness merkezini kullanan üyelerin sağlığı açısından hem de işletmeden hizmet alma, yeniden satın alma davranışına etki edeceği düşünülmektedir.

TVGFF-ÖSST içerisinde Spor Salonu ve Spor Merkezi Nitelikleri başlığında madde 6.4’de bulunan odaların aydınlatma ve ısıtma sisteminin bulunması ibaresi çerçevesi geliştirilebilir. DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde değinildiği gibi her bir alan için minimum aydınlatma lüks kriterleri belirlenebilir. Aydınlatma niceliği (lüks özellikleri) ile ilgili gereklilikler aynı zamanda niteliği (ışığın rengi, doğrultusu) ile ilgili minimum kriterler bu taslağa eklenebilir. Almanya’da spor salonları için oluşturulan aydınlatma ile ilgili normlara ait kriterler (DIN 18032-1, DIN 5034-1, DIN 5035-1, DIN 67526,1-3, DIN EN 1838, DIN EN 12193, DIN EN 12464, DIN-33961) incelenebilir.

Fitness merkezlerinde aydınlatma özellikleri yapılırken sunulan öneri çeşitliliği de (soyunma odalar, wellness alanları, çocuk ilgilenimi, aktif alanlar(aletli alanlar), mini bar ve grup alanları) göz önünde bulundurulabilir.

TVGFF-ÖSST içerisinde Spor Salonu ve Spor Merkezi Nitelikleri başlığında aydınlatma ile ilişkili madde 6.4’ün genişletilmesi minimum lüks kriterlerinin eklenmesi üyenin fitness işletmesinden memnun ayrılmasına yardımcı olan atmosferik unsurlar işletmelerindeki (ambiyans, estetik) gibi unsurların maksimum düzeyde algılanmasına yardımcı olacağı düşünülmektedir. Bu durum da aydınlatmanın niteliği ve niceliği konusunda tüm mekânsal gereksinimlerin dikkate alınarak şekillendirilmesine bağlı olduğu düşünülmektedir.

TVGFF - ÖSST içerisinde bulunan acil durum ile ilişkilendirilebilecek spor salonu ve spor merkezi nitelikleri başlığında madde 6.13’de bulunan “Tesiste yangın

ve tabi afetlere karşı yangın söndürme ve benzeri aletlerin bulundurulması” ibaresi yerine geniş bir çerçeve çizilebilir. Bu çerçeve DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde değinildiği gibi tıbbi ve yangın acil durum eylem ve organizasyon planları ile ilgili gereklilikler talimatname içerisine alınabilir.

TVGFF-ÖSST içerisinde acil durum yönetimi hakkında daha geniş bir çerçeve çizilip, minimum kriterlerin belirlenmesi fitness merkezlerindeki olası kayıpları en aza indirecek, fitness merkezlerindeki yangın ve tıbbi acil durum durumunda en kısa sürede ve doğru zamanda müdahale edilerek, zararı en aza indirme olanağı sağlayabilir. Bu nedenle DIN-33961 gereklilikleri içerisinde çizilen çerçeve gibi yangın ve tıbbi acil durum için organizasyon ve eylem planının oluşturulması acil durum yönetiminin başarısında belirleyici olacaktır.

Fitness merkezlerinde acil durum yönetimi ile ilgili kriterlerin Özel Spor Salonları Talimatı içerisinde ihtiyaçları karşılayacak biçimde yer alması (eylem ve organizasyon planlarının belirlenmesi) acil durum tehlikesi içeren (yangın, tıbbi) alanlarla ilgili alt yapı ve gerekliliklerin talimatname içerisine alınması, görev alan kişilerin eğitimi ile ilgili minimum kriterlerin (tatbikat) belirlenmesi zararların azaltılması konusunda belirleyici olacağı düşünülmektedir.

TVGFF-ÖSST içerisinde özellikle antrenörün ilgilenme konsepti antrenman programı ve akışı içerisindeki ilk görüşme, antrenman hedefi belirleme ve antrenman planlama, uygulama, antrenman tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zamanla ilgili hiçbir çerçeve oluşturulmadığı tespit edilmiştir. Bu çerçeve talimatname içerisine alınabilir. DIN 33961 içeriğinden faydalanılarak gereklilikler belirlenebilir.

TVGFF-ÖSST içerisinde özellikle antrenörün ilgilenme konsepti antrenman programı ve akışı içerisindeki ilk görüşme, antrenman hedefi belirleme ve antrenman planlama, uygulama, antrenman tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zamanla ilgili bir çerçeve oluşturulması hedeflenen antrenmandaki başarının sağlanması ile ilgili problemlerin çözüme kavuşturulması açısından etkin rol oynayacağı düşünülmektedir. Bu nedenle üye ile ilgilenme faaliyetleri içerisinde bulunan ilk görüşme, antrenman hedefi belirleme ve antrenman planlama, uygulama, antrenman tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zaman gereklilikleri talimatname içerisine alınabilir.

Antrenman uygulama, tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zamanın üyeyi tatmin edecek düzeyde şekillendirilmesi, üyenin fitness merkezine bağımlılığını sağlayabilir.

Bir fitness üyesinin fitness merkezi üyelik sözleşmesinin kısa zamanda sonlanmaması, deneme antrenmanlarından sonra fikir değiştirmemesi, 10 kullanımlık ve süreli kullanımlıklardan sonra üyeliğin devam ettirmemesi gibi problemlerin çözüme kavuşturulması ilk görüşme, antrenman hedefi belirleme ve antrenman planlama, uygulama, antrenman tavsiyesi ve yönlendirme için harcanan zaman ile ilgili minimum kriterlerin talimatnameye eklenmesiyle çözüme kavuşacağı düşünülmektedir.

Ayrılma davranışının nedeni olan antrenman planı oluşturma bu plana uymama, müşteri ile ilgilenilmemesi ve müşterinin memnuniyetsizliği gibi antrenman, personel veya antrenman nedenlere dayanmaktadır. Özellikle sözleşmeden sonraki ilk ay ayrılma davranışının şekillendiği bir ay olduğu düşünüldüğünde antrenman planı oluşturma, plana uyma ve planın takip edilmesi için harcanan zamanın bu olumsuzluğu en aza indirgeyeceği düşünülmektedir.

TVGFF-ÖSST içerisinde antrenör çalıştırma zorunluluğu ve antrenörün yıllık vizeleri başlığında madde 9'da salonlar sınıflarına göre farklı kademelerde antrenör çalıştırmak zorundadırlar. DIN 33961 temel gereklilikler içerisinde genel personel gereklilikleri başlığında Antrenman alan yönetici ve supplementler konusunda bilgili bir kişinin çalıştırılmasını zorunlu kılmıştır. Genel personel gereklilikleri içerisinde vücut geliştirmede tıbbi ilaçların kötüye kullanılmasını engellemek için TVGF, WADA veya TADA gibi kurumlar tarafından belgelendirilebilecek bir personel zorunluluğu standart taslak içerisinde alınabilir. Aynı zamanda tüm fitness merkezinin yönetimi için spor yöneticisi çalıştırma zorunluluğu eklenebilir.

TVGFF-ÖSST içerisinde Antrenman alanlarına antrenör görevlendirilirken bir antrenörün maksimum ilgileneceği kişi ile ilgili herhangi bir çerçeve oluşturulmamıştır. Bu çerçeve ile ilgili gereklilikler talimatname içerisinde eklenebilir.

Fitnessda antrenman hedeflerine ulaşma, sadece yeterli veya kaliteli ekipmanın var olmasıyla ilişkili olmayıp aynı zamanda her bir antrenörün ilgilenmesi gereken kişi ile de ilişkili olduğu düşünülmektedir. Antrenör görevlendirilirken bir

antrenörün maksimum ilgileceği kişiden fazla üye ile ilgilenmek zorunda kalmasının verimini düşürecekleri ile ilgili problemlerin çözüme kavuşturulması açısından antrenörün maksimum ilgileceği kişi sayısının talimatname içerisine alınmasının bu problemin çözüme kavuşturulması açısından etkin rol oynayacağı düşünülmektedir.

TVGFF-ÖSST içerisinde Spor Salonu ve Spor Merkezinin Nitelikleri başlığında madde 6.3'de "Bay ve kadın soyunma odalarının her birinde metal veya ahşap en az 10 soyunma dolabının olması gerekir." ibaresi bulunmaktadır. "Bu ibare soyunma dolaplarının varlığının üye sayısı ile orantılı olmalıdır." şeklinde değiştirilebilir. TVGF Özel Spor Salonları Talimatına her bir cihazın yerleştirileceği alan, grup antrenmanlarında her katılımcı için sağlanması gereken m² gereklilikleri alınabilir.

TVGFF-ÖSST içerisinde fitness merkezinin bulundurması gereken kardiyo ve kuvvet alet sayısı gereklilik çerçevesi aynı anda antrenman yapanların sayısına göre belirlenebilir. Ve talimatnamede yer alan bölgesel olarak alet gerekliliği yerine ileriye itme, geriye çekme, aşağıya çekme, aşağıya itme, yukarıya çekme gibi hareket yönüne göre alet gerekliliği zorunluluğu getirilebilir. Günümüzde fitness kuvvet aletleri çok çeşitlidir. Vücutta aynı bölgelere çalıştıran, aynı fonksiyonları yerine getiren birçok alet olduğu düşünüldüğünde alet gerekliliği yerine getirilirken alet adı vermek yerine hareket yönü göz önünde kriterler belirlenirse aynı fonksiyonları yerine getiren alet çeşitliliği yerine Vücudun tüm kas gruplarını çalıştıracak alet çeşitliliğinin olması fitness merkezi için özellikle bölgesel kuvvetlendirmenin önemi göz önüne alındığında üyelerin antrenman amacına ulaşamama problemine destek sağlayacağı düşünülmektedir.

TVGFF-ÖSST'nin denetimi ile ilgili çerçeve "Denetleme Görevlileri" başlığında oluşturulmuştur. "Salon denetimleri her yıl, yetki belgesi vize tarihinde yapılır." ibaresi yer almaktadır. Denetim içeriği ile ilgili herhangi bir çerçeve çizilmemiştir. Talimatname içerisinde ki her bir başlığın, maddenin denetimi talimatname içerisine alınabilir.

TVGFF-ÖSST" içerisinde salon denetimleri her yıl, yetki belgesi vize tarihinde yapılır." ibaresinden hareketle bu ibarenin ilgili problemlerin çözüme kavuşturulması açısından etkin rol oynamayacağı düşünülmektedir.

Çünkü bu madde fitness hizmetleri denetim gerekliliklerini yeterince ortaya koymadığını göstermektedir. Bu madde ile TVGFF-ÖSST gereklilikleri kolayca suiistimal edebilir, talimatnamede gerekli görülen bu çerçeve amacına ulaşmayabilir. Her şeyden önce fitness işletmesi denetleneceği tarihi bilmemesi gerektiği düşünülmektedir. Bu yönetim bilimi içerisinde yer alan denetleme mantığına uygun değildir. Aynı zamanda fitness hizmetinin denetiminin usulüne uygun yapılabilmesi için denetlemenin içeriğinin belirli olması gerekliliği düşünülmektedir. TVGFF-ÖSST içerisinde denetimin içeriği ile ilgili herhangi bir çerçeve yoktur. Bu içerik oluşturulmazsa fitness işletmelerinin güvenlik ve verimlilik açısından problemlerle karşılaşacağı düşünülmektedir. Öncelikli TVGFF-ÖSST içerisinde fitness işletmelerinin daha şeffaf denetlenebilmesi için biçimsel, hukuka uygunluk, etkinlik ve verimlilik, personel denetimleri çerçevesinin minimum kriterleri karşılayacak şekilde düzenlenmesi gerekliliği düşünülmektedir.

TVGFF-ÖSST içerisine fitness merkezleri için yapılan antrenman özelliği ve türü göz önünde bulundurularak (grup, bireysel, aletli, aletsiz, kuvvet, kardiyo) antrenör yeterlilikleri ile ilgili bir çerçeve oluşturulabilir. DIN 33961 normları içerisinde fitness merkezleri personel gereklilikleri içerisinde grup antrenörü olarak sınıflandırma yapılmıştır. Türkiye’de personel gereklilikleri fitness antrenörünü ve grup antrenörü olarak ayrılabilir. Ve fitness eğitmeni yetiştirilirken böyle bir ayırım getirilebilir. Bu çerçeve TVGFF-ÖSST içerisine alınabilir. TVGFF-ÖSST içerisine içerisinde yapılmamış olması bireyin grup içindeki davranışını daha iyi anlamayan ve buna göre verimli fitness antrenmanı sunamayan antrenörler ile ilgili problemlerin çözüme kavuşturulması açısından etkin rol oynayacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak Türkiye’de var olan mevcut yönetmelik ve talimatların standart alanları gözden geçirilmeli ve talimatname içeriği DIN 33961 kalite standartlarındaki kalite değerlendirme süreçlerini de içerecek biçimde güncellenmelidir. Aynı zamanda Türkiye’ye özgü fitness merkezleri ile ilgili bir kalite belgesi süreci başlatılacak olursa “Fitness Merkezlerine Özgü Kalite Belgelendirme Süreçlerinde Göz Önüne Alınabilecek Taslak Modeli” göz önüne alınabilir. Verilen taslak önerisi kriterleri EK- D’de ayrıntılarıyla verilmiştir.

Ülkemizdeki fitness kalite sisteminin iyileştirilmesi amacına ilişkin bir fitness merkezinin belgelendire süreçlerinde veya yönetilmesine ilişkin DIN-33961 kalite

taslaklarının içerikleri, katılımcıların görüşleri, dünyadaki belgelendirme taslakları ve Türkiye’deki mevcut talimatname göz önünde bulundurularak fitness merkezlerinin belgelendirme süreci için aşağıda belirlenen 12 kriter göz önüne alınabilir.

Kriter-1	Stüdyo Temel Verileri
Kriter-2	Personel
Kriter-3	Müşteri Sözleşmesi
Kriter-4	Düzen & Hijyen
Kriter-5	Antrenman Süreci
Kriter-6	Sağlıksal Risklerin Açıklanması
Kriter-7	Altyapı
Kriter-8	Malzeme Güvenliği ve Uyarıları
Kriter-9	Kuvvet Antrenman Aletleri
Kriter-10	Kardiyo Antrenman Aletleri
Kriter-11	Grup Antrenman Programları
Kriter-12	Acil Durum Yönetimi

DIN 33961 normlarında fitness merkezleri ek hizmetlerinden olan çocuk ilgilenimi ve solaryum ile ilgili gereklilikler yer almamaktadır. Ve bu araştırmanın da kapsamı dışında olmasına rağmen bu 12 kritere ek olarak 13. kritere “Çocuk ilgilenimi” 14. kritere “Solaryum” eklenebilir. Aynı zamanda;

- ✓ Türkiye’ye fitness merkezlerinin standartlara uygunluğunu değerlendirilmesine yardımcı olabilecek bilimsel çalışmalar için üniversiteler ve ilgili paydaşlar tarafından verilen desteklerin artırılması,
- ✓ Türkiye’de fitness merkezleri kalite belgelendirme standartlarını belirlenmesine katkı sağlayacak daha fazla paydaş kişilerle görüşmelerin yapıldığı, geniş örneklem grupların kullanıldığı bilimsel çalışmaların yapılması,
- ✓ Akreditasyon verilmesi için dünyada oluşturulmuş veya oluşturulacak standartların ülkemize kazandırılması için bilimsel desteklerin sağlanması,
- ✓ Fitness merkezleri cihazlarına yönelik belirli gerekliliklerin oluşturulması ve gereklilikler içerisinde cihaz yeterliliğinin yanında cihaz uygunluğu ile ilgili ayrıntı yer alabilir.

Sonuç olarak fitness merkezleri Almanya’da olduğu gibi temel, cihaz tabanlı kardiyo ve kuvvet ve grup gerekliliklerinin minimum düzeyde karşılayan standartları bizim ülkemiz için de oluşturulması önerilir. Fitness merkezlerinin her bir hizmeti sunarken gerekli kalite kriterlerinin sağlandığı ve denetiminin şeffaf yapıldığı,

güvenli ve emniyetin sağlandığı, profesyonel fitness hizmetinin sağlanması için personel gerekliliklerinin yerine getirildiği işletmeler haline gelmesi oluşturulacak standartlara ve bunların uygulanıp uygulanmadığının denetlenmesine bağlıdır. Önerilen kavramsal altyapı, Türkiye'deki fitness ile ilgili yasal yetkili birimler ve diğer paydaşlar tarafından yürütülecek fitness merkezleri akreditasyon, standart ve yönetimi çalışmalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



6. KAYNAKLAR

- Abdollahpour I, Nedjat S, Noroozian M, Majdzadeh R, 2011. Performing content validation process in development of questionnaires. *Iran J Epid.* 6(4), 66- 74.
- Akreditasyonnedir?http://www.turkak.org.tr/turkaksite/akreditasyonakreditasyonnedir.aspx (Erişim Tarihi: 14.01.2019).
- Albers T, 2002. Arzt im Fitness-Studio Physician in the fitness studio. *Deutsche Zeitschrift Für Sportmedizin.* Jahrgang 53, Nr. 5 .141-148.
- Alexandris K, Zahariadis P, Tsorbatzoudis C, Grouios G, 2004. An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, (4), 36-52.
- Bacher G, 2011. Strategieentwicklung in der Fitnessbranche am Beispiel eines Fitnessstudios aus dem Medium-Preissegment. Doktorarbeit, Universität Wien.
- Bagozzi RP, Yi Y, 1988. On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74-94.
- Baumgartner H, Homburg C, 1996. Applications of structural equation modeling in marketing and consumer research: A review. *International journal of Research in Marketing*, 13(2), 139-161.
- Bentler PM, 1995. EQS structural equations program manual(Vol. 6). Encino, CA: Multivariate software.
- Bentler PM, Bonett DG, 1980. Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, 88(3), 588.
- Bentler PM, 1990. Comparative fit indexes in structural models. *Psychological bulletin*, 107(2), 238.
- Brady MK, Cronin JJ, 2001. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(July), 34-49.
- Breitenstein B, Hamm M, 1996. Bodybuilding. Rowohlt, Reinbek bei Hamburg.
- Broda S, 2005. Marketing – Praxis. Ziele, Strategien, Instrumentarien (2.Auflage). Wiesbaden: Verlag Dr. Th. Gabler/GWV Fachverlage GmbH.
- Broughton K, Beggs BA, 2007. Leisure satisfaction of older adults. *Activities, Adaptation & Aging*, 31(1), 1-18.
- Brown TA, Moore MT, 2012. Confirmatory factor analysis. *Handbook of structural equation modeling*, 361-379.
- BSA-Zert, 2019. DIN –Norm 33961 <https://www.bsa-zert.de/dienstleistungszertifizierung/din-norm-33961/> (erişim tarihi: 08.07.2019).
- Büyüköztürk Ş, Çakmak EK, Akgün ÖE, Karadeniz Ş, Demirel F, 2017. Bilimsel araştırma yöntemleri. Pegem, 1-360.
- Cabrera-Nguyen P, 2010. Author guidelines for reporting scale development and validation results in the *Journal of the Society for Social Work and Research*. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 1(2), 99-103.

- Caruana A, Ewing MT, Ramaseshan B, 2000. Assessment of the three-column format SERVQUAL: an experimental approach. *Journal of business research*, 49(1), 57-65.
- Cattell RB, 1966. The scree test for the number of factors. *Multivariate behavioral research*, 1(2), 245-276.
- Chang CM, Lin ZP, Hwang FM, 2005. A Study of the Developmental Process of Service Quality in Recreation Sport/Fitness Clubs in Taiwan. *Missouri Journal of Health, Physical Education, Recreation & Dance*, 15.
- Chang K, Chelladurai P, 2003. System-based quality dimensions in fitness services: development of the scale of quality. *The Service Industries Journal*, 23(5), 65-83.
- Chelladurai P, Chang K, 2000. Targets and standards of quality in sport services. *Sport Management Review*, 3(1), 1-22.
- Chelladurai P, Scott FL, Haywood-Farmer J, 1987. Dimensions of fitness services: Development of a model. *Journal of Sport Management*, 1(2), 159-172.
- Chin WW, 2010. How to write up and report PLS analyses. In *Handbook of partial least squares* (pp. 655-690). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Comrey AL, Lee HB, 1992. Interpretation and application of factor analytic results. Comrey AL, Lee HB. *A first course in factor analysis*.
- Comrey AL, Lee HB, 2013. *A first course in factor analysis*. Psychology press.
- Costello AB, Osborne JW, 2005. Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis. *Pract Assess Res Eval* 2005; 10. URL <http://pareonline.net/getvn.asp>, 10(7).
- Creswell JW, Plano Clark V, 2007. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Creswell JW, 2015. *30 essential skills for the qualitative researcher*. Sage Publications.
- Creswell JW, Poth CN, 2017. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Deloitte, 2017. *European Health & Fitness Market Report 2017 Studie von Deloitte, dem Arbeitgeberverband deutscher Fitness- und Gesundheitsanlagen (DSSV) und der Deutschen Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement (DHfPG)* https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/consumer-business/EuropeActive_Deloitte_European%20Health%20&%20Fitness%20Market%20Report%202017_Extra....pdf.
- Deloitte, 2018. *Der deutsche Fitnessmarkt 2018. Studie von Deloitte, dem Arbeitgeberverband deutscher Fitness- und Gesundheitsanlagen (DSSV) und der Deutschen Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement (DHfPG), Düsseldorf, München*.
- Deloitte, 2018. *Der deutsche Fitnessmarkt, Studie 2018, Sport Business Gruppe*
- Deloitte, 2019. *European Health & Fitness Market Report 2019. The European Fitness Market at a Glance* <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/acerca-deloitte/Deloitte-ES-TMT-European-Health-Fitness-Market-2019.pdf> (Erişim tarihi: 05.07.2019).

- Denzin NK, Lincoln YS, 2011. Introduction: The discipline and practice of qualitative research. The Sage handbook of qualitative research. Thousand Oaks, CA: Sage.
- DeVellis RF, 2003. Scale Development: Theory and Applications. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Dhurup M, Singh PC, Surujlal J, 2006. Customer service quality at commercial health and fitness centres. South African journal for research in sport, physical education and recreation, 28(2), 39-54.
- DIN 18032-1, 2014. Sporthallen - Hallen und Räume für Sport und Mehrzwecknutzung - Teil 1: Grundsätze für die Planung.
- DIN 33961-1, 2015. Fitness-Studio - Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb - Teil 1: Grundlegende Anforderungen. Beuth Publishing.
- DIN 33961-2, 2014. Fitness-Studio - Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb - Teil 2: Gerätegestütztes Herz- und Kreislauftraining. Beuth Publishing.
- DIN 33961-3, 2014. Fitness-Studio - Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb - Teil 3: Gruppentraining. Beuth Publishing.
- DIN 33961-4, 2015. Fitness-Studio - Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb - Teil 4: Gerätegestütztes Krafttraining. Beuth Publishing.
- DIN 33961-5, 2019. Fitness-Studio - Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb - Teil 5: Elektromyostimulationstraining (EMS-Training).
- DIN-Normenausschuss Sport- und Freizeitgerät (NASport)
<https://www.din.de/blob/69342/4ae76ef5edb91692c59e5c65a9e9b104/nasport-imagebroschuere-data.pdf> (Erişim: 07.07.2019).
- Doğan İ, Doğan N, 2019. Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Kullanılan İçerik Geçerliliğine Genel Bir Bakış. Türkiye Klinikleri Biyoistatistik Dergisi, 11(2), 143-151.
- Doğan RŞ, Yılmaz V, 2017. Üniversite Öğrencilerinin Girişimcilik Niyetlerinin Betimlenmesine Yönelik Bir Yapısal Eşitlik Modeli Önerisi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(2), 655-675.
- DSSV, 2015. Eckdaten der deutschen Fitnesswirtschaft 2018. Zugriff am 01.01.2019 von <http://www.dssv.de/home/statistik/eckdaten-2019/>.
- DSSV, 2019. Das Zertifizierungsprogramm „ZertFit“ der BSA-Zert. <https://www.dssv.de/qualitaet-din-33961/zertifizierungsprogramm-zertfit/> (Erişim tarihi : 08.07.2019).
- DSSV, 2019. Fitness in Europa <https://www.dssv.de/presse/statistik/fitness-in-europa/> (Erişim Tarihi : 05.07.2019).
- DSSV, 2019. Warum sollten sich Studios zertifizieren lassen, wenn eine Zertifizierung nicht verpflichtend ist? <https://www.dssv.de/qualitaet-din-33961/din-zertifizierung/> (Erişim tarihi: 08.07.2019).
- DSSV, 2019. Was regelt die DIN 33961? <https://www.dssv.de/qualitaet-din-33961/din-norm-33961/> (Erişim tarihi: 08.07.2019).

- DSSV, 2019. Wer war an der Entwicklung der Normenreihe DIN 33961 beteiligt?<https://www.dssv.de/qualitaet-din-33961/din-norm-33961/> (Erişim tarihi: 07.07.2019).
- DSSV, 2016. Arbeitsverband deutscher Fitness- und Gesundheits- Anlagen DSSV <https://www.dssv.de/statistik/fitness-in-europa/> Erişim: 01.01.2016)
- Dubois B, Laurent G, Czellar S, 2001. Consumer rapport to Luxury: Analyzing complex and ambivalent attitudes. Online:
- Dürr F, 2008. Faktoren der Mitgliederzufriedenheit im Sportverein: Bedeutsamkeit von Vereinsbewertungs-Merkmalen für die globale Zufriedenheit sportlich aktiver Mitglieder ohne ehrenamtliches und berufliches Engagement. Universität Heidelberg.
- Eberle U, Hayn D, Simshäuser U, Rehaag R, Waskow F, 2004. Umwelt – Ernährung – Gesundheit. Beschreibung der Dynamiken eines gesellschaftlichen Handlungsfeldes, Freiburg et al.
- Enders E, 2012. Motive zum Fitnesport aus sportpsychologischer Perspektive. In *Sciamus - Sport und Management*, 3,19-31.
- Erdoğan A, 2015. Algılanan Hizmet Kalitesi, Hizmet Değeri ve Memnuniyet Üzerinde Algılanan Risk Faktörünün Etkisi. Sağlık Yaşam ve Spor Merkezleri Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi.
- Ergin M, 2010. Berna, Üniversite Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesinin Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile İncelenmesi.
- Erkuş A, 2016. Psikolojide Ölçme ve Ölçek Geliştirme-I Temel Kavramlar ve İşlemler. 3.Baskı. Pegem Akademi.
- Erkuş A, Selvi H, 2019. Ölçek Uyarlama ve “Norm” Geliştirme. Pegem Akademi. Ankara.
- Fabrigar LR, Wegener DT, MacCallum RC, Strahan EJ, 1999. Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological methods*, 4(3), 272.
- Fitness in Europa europe active - European Health & Fitness Market Report 2019<https://www.dssv.de/presse/statistik/fitness-in-europa/>(Erişim 22.06.2019).
- Floyd FJ, Widaman KF, 1995. Factor analysis in the development and refinement of clinical assessment instruments. *Psychological assessment*, 7(3), 286.
- Fornell C, Larcker DF, 1981. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, pp. 39-50.
- Francis JJ, Johnston M, Robertson C, Glidewell L, Entwistle V, Eccles MP, Grimshaw JM, 2010. What is an Adequate Sample Size? Operationalising Data Saturation For Theory-Based Interview Studies. *Psychology and Health*, 25(10), 1229-1245.
- Global Spa Summit, 2010. Spas and the Global Wellness Market: Synergies and Opportunities 2010. Global Spa Summit(Erişim:https://www.sri.com/sites/default/files/publications/gss_sri_spasandwellnessreport_rev_82010.pdf).
- Greene JC, Caracelli VJ, Graham WF, 1989. Toward a conceptual framework for mixed-method evaluation designs. IN: *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 11 (3), 255-274.

- Greene JC, 2007. *Mixed Methods in Social Inquiry*. San Francisco: Jossey-Bass. DOI: 10.1177/1558689807314013.
- Großklaus R, 2006. *Positionierung und USP. Wie Sie eine Alleinstellung für Ihre Produkte finden und umsetzen*. Wiesbaden: Verlag Dr. Th. Gabler/GWV Fachverlage GmbH.
- Grönroos C, 1984. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Grönroos C, 1998. Marketing services: the case of a missing product. *Journal of business & industrial marketing*, 13(4/5), 322-338.
- Güçlü N. 2013. Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi (Ankara ili örneği). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hair JF, Anderson RE, Tatham RL, Black WC, 1995. *Multivariate data analysis with readings*. Englewood Cliff, NJ: Prentice.
- Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE, 2010. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Hayes AF, Krippendorff K, 2007. Answering the call for a standard reliability measure for coding data. *Communication methods and measures*, 1(1), 77-89.
- Henson RK, Roberts JK, 2006. Use of exploratory factor analysis in published research: Common errors and some comment on improved practice. *Educational and Psychological measurement*, 66(3), 393-416.
- Howat G, Absher J, Crilley G, Milne I, 1996. Measuring customer service quality in sports and leisure centres. *Managing leisure*, 1(2), 77-89.
- Huang CC, Wang YM, Wu TW, Wang PA, 2013. An Empirical Analysis of the Antecedents and Performance Consequences of Using the Moodle Platform. *International Journal of Information and Education Technology*, 3 (2). doi: 10.7763/IJET.2013.V3.267.
- IHRSA, 2017. Anzahl der Mitglieder von Fitness-Clubs in den USA und in Deutschland im Jahr 2017 (in Millionen) In Statista - Das Statistik-Portal. Zugriff am 19.12.2018 von <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/187079/umfrage/anzahl-der-weltweitenmitglieder-von-fitness-clubs/>.
- IHRSA, 2018. *The IHRSA Global Report 2017*. Boston: International Health, Racquet & Sportsclub Association.
- Johnson RB, Onwuegbuzie AJ, Turner LA, 2007. Toward a Definition of Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1, 112-133. <http://dx.doi.org/10.1177/1558689806298224>.
- Jöreskog KG, Sörbom D, 1996. *LISREL 8: User's reference guide*. Scientific Software International.
- Kalaycı Ş, 2006. *Faktör analizi. spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Şeref Kalaycı (Ed.). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kim D, Kim S, 1995. QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*. 9(2):208-220. [Abstract] [Back to text]
- Kläber M, 2010. *Doping im Fitness-Studio: Die Sucht nach dem perfekten Körper*, Transcript Verlag.

- Kline RB, 2015. Principles and practice of structural equation modeling. Guilford publications.
- Koyuncu İ, Kılıç AF, 2019. Açımlayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanımı: Bir Doküman İncelemesi. Eğitim Ve Bilim, 44 (198).
- Krotee ML, Bucher CA, 2007. Spor Yönetimi, Management of Physical Education and Sport, İstanbul, Çev: Köseoğlu S. Beyaz Yayınları.
- Kuckartz U, Rädiker S, 2019. Analyzing Qualitative Data with MAXQDA, Springer Verlag.
- Lam ET, Zhang JJ, Jensen BE, 2005. Service Quality Assessment Scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. Measurement in physical education and exercise science, 9(2), 79-111.
- Lawshe CH, 1975. A quantitative approach to content validity. Personnel Psychology, 28, 563-575.
- Lehtinen U, Lehtinen JR, 1991. Two approaches to service quality dimensions. Service Industries Journal, 11(3), 287-303.
- Leisen B, Vance C, 2001. Cross-national assessment of service quality in the telecommunication industry: evidence from the USA and Germany. Managing Service Quality: An International Journal, 11(5), 307-317.
- MacCallum RC, Widaman KF, Zhang S, Hong S, 1999. Sample size in factor analysis. Psychological methods, 4(1), 84.
- MacKay KJ, Crompton JL, 1990. Measuring the quality of recreation services. Journal of Park and Recreation Administration, 8(3), 47-56.
- MAXQDA Manuel, 2018. MAXQDA The Art of Data Analysis.
- Melfa FA, 1998. Bodybuilding a Realistic Approach: How You Can Have a Great Body!. Power Writings.
- Mrazek J, 1988. Fitness-Studio und Sportverein als konkurrierende Modelle. In N. Schulz & H. Allmer (Hrsg.), Fitness-Studios. Anspruch und Wirklichkeit (S. 189-203). St. Augustin: Richarz.
- Öztürk NB, Eroğlu MG, Kelecioğlu H, 2015. Eğitim alanında yapılan ölçek uyarlama makalelerinin incelenmesi. Eğitim ve Bilim, 40 (178).
- Papadimitriou DA, Karteroliotis K, 2000. The service quality expectations in private sport and fitness centers: A reexamination of the factor structure. Sport Marketing Quarterly, 9(3), 157-164.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL, 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing, 64(1), 12.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL, 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Patton MQ, 2014. Qualitative Research & Evaluation Methods Integrating Theory and Practice. Fourth Edition.
- Petry K, 1990. Fitness-Studios in geschlechtsspezifischer Wahrnehmung. In H.G. Ilker & M. Ramme (Hrsg.), Fitness-Studio im Verein (S. 118-138). Hamburg: Czwalina.
- Polat E, Yıldız K, Yalçın HB, 2018. Özel Spor Merkezi Üyelerinin Spora Katılım Güdüleri Ve Tüketici Tatmini Alguları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Journal of Physical Education & Sports Science/Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 12(3).
- Röthig P, Prohl R, 2003. Sportwissenschaftliches Lexikon (Vol. 49). Hofmann GmbH & Company KG.

- Schermelleh-Engel K, Moosbrugger H, Müller H, 2003. Evaluating the fit of structural equation models: tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Schulze B, 2002. *Sportverbände ohne Markt und Staat*. Waxmann Verlag.
- Sevilmiş A, 2015. *Hizmet Odaklı Spor İşletmelerinde Dış Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Konya*.
- Sevilmiş A, Erdoğan A, Şirin E, 2019. Content Analysis of the Theses Done on Service Quality in Sports (2005-2017). *The Journal of Eurasia Sport Sciences and Medicine*, 1 (1), 31-45.
- Sığı Ü, 2018. *Nitel Araştırma Yöntemleri*. Beta Yayınları.
- Singer R, 1981. *Alterssport. Versuch einer Bestandsaufnahme*. Schorndorf.
- Stevens J, 1996. *Applied multivariate statistics for the social sciences*. 1992. Hillsdale, NJ: Laurence Erlbaum.
- Ströbel T, 2011. *Die Einflussfaktoren der Markenbewertung im Sport*. Bayreuth, Springer Gabler Verlag, Bayreuth, Dissertation.
- Şimşek H, Yıldırım A, 2018. *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Tabachnick BG, Fidell LS, 2013. *Using multivariate statistics*, 6th edn Boston. Ma: Pearson.
- Tabachnick BG, Fidell LS, Tabachnick BG, Fidell LS, 2012. Chapter 13 principal components and factor analysis. *Using multivariate statistics*. London: Pearson.
- Tashakkori A, Teddlie C, 1998. *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches (Vol. 46)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Tashakkori A, Teddlie C, 2009. *Cuestiones y dilemas en la enseñanza de cursos de métodos de investigación en las ciencias sociales y las de la conducta. La perspectiva de Estados Unidos*.
- Taşçı D, 2013. *Kalite Kavramı. "Kalite Yönetim Sistemleri" Anadolu Üniversitesi, 1.Basım. Eskişehir*.
- Tengilimioğlu D, Işık O, Akbolat M, 2015. *Sağlık İşletmeleri Yönetimi*. Nobel Akademik Yayıncılık. Ankara.
- Tusch D, 2016. 5 Gründe für den Fitnessboom. <https://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2016/03/newsletter-06-tusch.pdf> (Erişim tarihi 08.07.2019).
- Tüv Rheiland Præ-Fit Fitness Siegel 2007. *Kriterien und Arbeitspapiere für gesundheitsorientierte Fitness-Studios gemäß Prüfgrundlage 2 PFG 1217*.
- Uçan Y, 2007. *Spor-fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi. Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Weise C, 2008. *Hersteller- und Handelsmarken im Kaufentscheidungsprozess*. Gabler, Wiesbaden.
- Wienke HK, 2014. *Welchen Einfluss hat Social Media auf einen möglichen Erfolg von Fitnessstudios? Eine Bestandskundenanalyse von Fitnessstudios*. Bachelor Thesis.
- Wilson FR, Pan W, Donald AS, 2012. Recalculation of the critical values for Lawshe's content validity ratio. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 45(3), 197-2010.

- Wolf EJ, Harrington KM, Clark SL, Miller MW, 2013. Sample size requirements for structural equation models: An evaluation of power, bias, and solution propriety. *Educational and psychological measurement*, 73(6), 913-934.
- Woratschek H, 1998. Sportdienstleistungen aus ökonomischer Sicht, *Sportwissenschaft*. 3-4: 344-357.
- Woratschek H, 2002. Theoretische Elemente einer ökonomischen Betrachtung von Sportdienstleistungen. *ZfB Zeitschrift für Betriebswirtschaft, Ergänzungsheft Sportökonomie* 4, 1-21.
- Woratschek H, Beier K, 2001. Branchenspezifischen Marketing, Grundlagen- Besonderheiten- Gemeinsamkeiten Hrsg.: Tscheulin D. Helmig B. *Sportmarketing 2001*; 205-235.
- Wright BA, Duray N, Goodale TL, 1992. Assessing perceptions of recreation center service quality: an application of recent advancements in service quality research. *Journal of Park and Recreation Administration*, 10(3), 33-47.
- Yerlisu Lapa T, Baştaç E, 2012. Antalya’da fitness merkezlerine devam eden bireylerin yaş, cinsiyet ve eğitimlerine göre bu merkezlere yönelik hizmet kalitesi değerlendirilmelerinin incelenmesi. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 3(1), 42-52.
- Yetim G 2014. Boş Zaman İlgileniminin Boş Zaman Tatmini ve Sadakati Üzerine Etkisi: Eskişehir’deki Fitnes Merkezleri Üzerine Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi Eskişehir*.
- Yıldırım A, Şimşek H, 2013. *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri Şeçkin* kitapevi, 9. Genişletilmiş baskı, Ankara.
- Yıldız SM, 2011. An importance-performance analysis of fitness center service quality: Empirical results from fitness centers in Turkey. *African Journal of Business Management* 5(16), 7031-7041.
- Yıldız SM, Tüfekçi Ö, 2010. Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(24), 1-11.
- Yıldız SM, 2009. Katılıma dayalı spor hizmetlerinde hizmet kalitesi modelleri. *Ege Academic Review*, 9(4).
- Yong AG, Pearce S, 2013. A beginner’s guide to factor analysis: Focusing on exploratory factor analysis. *Tutorials in quantitative methods for psychology*, 9(2), 79-94.
- Yurdagül H, 2005. Ölçek geliştirme çalışmalarında kapsam geçerliği için kapsam geçerlik indeksleri’nin kullanılması. *XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongre Kitabı*, Denizli, 1-6.
- Yurdagül H, Bayrak F, 2012. Ölçek geliştirme çalışmalarında kapsam geçerlik ölçüleri: Kapsam geçerlik indeksi ve Kappa istatistiğinin karşılaştırılması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 264-271.
- Zarotis GF, 1999. Ziel Fitness-Club: Motive im Fitness-Sport-Gesundheit? Aussehen? Ausgleich? Spass?. *Meyer und Meyer*.

7. EKLER

EK-A: Kişisel Bilgi Formu Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Maddeler

Selçuk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Spor Yönetimi Anabilim Dalı'na bağlı doktora projesi olarak yürütülen bu çalışma "Almanya'da Fitness Merkezleri için Oluşturulan Standartların(DIN-33961) Türkiye için Uygulanabilirliğinin İncelenmesi ve DIN Normlarında Fitness Merkezi kalite Ölçeğinin Geliştirilmesi " amacıyla gerçekleştirilmektedir. Bu madde havuzu pilot çalışmadan sonraki asıl çalışma amacıyla oluşturulmuştur. Aşağıdaki ifadelerden oluşan maddeler "Fitness Merkezi Kalite Ölçeğinin Geliştirilmesi" fitness merkezlerindeki müşterilerin algıladıkları hizmeti belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Ölçek iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm müşteriler hakkındaki demografik verileri toplamak için hazırlanmış kişisel bilgiler formundan oluşmaktadır. İkinci bölüm ise fitness merkezlerinde aldıkları kalitenin seviyelerini belirlemek için hazırlanmış ifadelerden oluşmaktadır. Her ifadeye ne ölçüde katıldığınızı lütfen ifadenin yanında yer alan uygun rakamı işaretleyerek belirtiniz. Vermiş olduğunuz cevaplar akademik bir çalışmada kullanılacak olup verilen bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Bu nedenle aşağıdaki soruların tamamını objektif olarak cevaplandırmanızı ve soruları yanıtlarken size en yakın olan seçeneği işaretlemenizi rica ederim. Bu çalışmanın amacına ulaşabilmesi sizin işbirliğinize ve içten katkınıza bağlıdır. Bize zaman ayırdığınız için çok teşekkür eder saygılar sunarız.

Arş. Gör. Ali SEVİLMİŞ - Selçuk Üniversitesi-Spor Yöneticiliği A.B.D
Tez Danışmanı: Prof. Dr. Erkan Faruk ŞİRİN

Cinsiyetiniz?		<input type="checkbox"/> Erkek		<input type="checkbox"/> Kadın									
Medeni durumunuz?		<input type="checkbox"/> Evli		<input type="checkbox"/> Bekâr									
Üyelik Şeklini belirtiniz?		<input type="checkbox"/> Bireysel		<input type="checkbox"/> Aile									
Ne zamandan beri bu spor merkezine üyesiniz?		<input type="checkbox"/> 1 yıla kadar		<input type="checkbox"/> 1-2 yıl		<input type="checkbox"/> 2'den fazla							
Yaşınız?		<input type="checkbox"/> 15-24		<input type="checkbox"/> 25-34		<input type="checkbox"/> 35-44		<input type="checkbox"/> 45 ve üzeri					
Aylık geliriniz?		<input type="checkbox"/> 0-2000		<input type="checkbox"/> 2001-3000		<input type="checkbox"/> 3001-4000		<input type="checkbox"/> 4001-5000		<input type="checkbox"/> 5001 ve üzeri.			
Ortalama olarak ne kadar sıklıkla spor merkezini kullanıyorsunuz?		Haftada 1-2 <input type="checkbox"/>		Haftada 3-4 <input type="checkbox"/>		Haftada 5-6 <input type="checkbox"/>		Hft 7 ve üzeri <input type="checkbox"/>					
Yaşınız?		15-24 <input type="checkbox"/>		25-34 <input type="checkbox"/>		35-44 <input type="checkbox"/>		45 ve üzeri <input type="checkbox"/>					
Eğitim Durumunuz?		İlk ve orta <input type="checkbox"/>		Lise <input type="checkbox"/>		Ön lisans <input type="checkbox"/>		Lisans <input type="checkbox"/>		Lisansüstü <input type="checkbox"/>			
Ortalama olarak fitness merkezine ulaşım süreniz nedir?		10 dk. az <input type="checkbox"/>		10-15 dk. <input type="checkbox"/>		16-20 dk. <input type="checkbox"/>		21-25 dk. <input type="checkbox"/>		26-30 dk. <input type="checkbox"/>		30 dk. fazla <input type="checkbox"/>	
Fitness merkezine katılma amacınız nedir?		Vücut Geliştirme <input type="checkbox"/>		Sağlıklı Kalmak <input type="checkbox"/>		Rahatlamak <input type="checkbox"/>		Kilo Kontrolü <input type="checkbox"/>		Sosyal çevre Kazanmak <input type="checkbox"/>		Boş Zaman Değerlendirme <input type="checkbox"/>	

FMHKÖ Alt boyutlar	Madde No	Aşağıda devam ettiğiniz fitness merkezi hakkında ifadeler bulunmaktadır. Lütfen bu ifade edilen durumlarla beklentilerin hangi derece karşılanıp karşılanmadığını 1.Hiç katılmıyorum 2.Az katılıyorum 3.Orta derece katılıyorum 4. Çok katılıyorum 5.Tamamen katılıyorum Seçeneklerinden uygun olanı işaretleyiniz	Hiç katılmıyorum	Az katılıyorum	Orta derecede katılıyorum	Çok katılıyorum	Tamamen katılıyorum
			1	2	3	4	5
Sözleşme	M1	Öngörülmeyen durumlarda fitness merkezi sözleşmenin iptali konusunda bilgilendirildim.	1	2	3	4	5
	M2	Fitness merkezi sözleşmesini imzalamadan önce işletme şartları konusunda bilgilendirildim	1	2	3	4	5
	M3	Fitness merkezi sözleşmesini imzalamadan önce varsa fiyat listesine dâhil olmayan hizmetler konusunda bilgilendirildim.	1	2	3	4	5
	M4	Fitness merkezi sözleşmesini imzalamadan önce fitness merkezini deneme antrenmanı imkânı verildi.	1	2	3	4	5
	M5	Fitness merkezi sözleşmesini fesih etme süreleri konusunda bilgilendirildim.	1	2	3	4	5
	M6	Fitness merkezi sözleşmesini imzalamadan önce üyeliğimi uzatma konusunda bilgilendirildim	1	2	3	4	5
Antrenör İlgilenimi	M7	Antrenörüm oluşturduğu hedefe uygun bir antrenman planı uygular.	1	2	3	4	5
	M8	Antrenörüm kişisel antrenman planımı yazılı veya görsel olarak iletir.	1	2	3	4	5
	M9	Antrenörüm belirli aralıklarla antrenman hedeflerime ulaşıp ulaşılmadığını değerlendirir.	1	2	3	4	5
	M10	Antrenörüm fitness eğitimine başlamadan önce fitness yapma amacım konusunda bilgi alır.	1	2	3	4	5
	M11	Antrenörüm antrenman planından memnuniyetimi bana sorar.	1	2	3	4	5
	M12	Antrenörüm antrenman sırasında kendimi nasıl hissettiğimi sorar.	1	2	3	4	5
	M13	Bu fitness merkezinde ilk fitness antrenmanı antrenör eşliğinde yapılır.	1	2	3	4	5
Fiziksel Kant	M14	Kuvvet antrenman aletleri sayısı yeterlidir.	1	2	3	4	5
	M15	Yeterli sayıda serbest ağırlık mevcuttur	1	2	3	4	5
	M16	Fitness merkezinde aktivitede bulunduğumuz kardiyo antrenman türü malzeme sayısı yeterli seviyededir.	1	2	3	4	5
	M17	Bu fitness merkezinde aletlerin yerleştirildikleri alanlar yeterlidir.	1	2	3	4	5
	M18	Bu fitness merkezinde kardiyo için ayrılan alanlar yeterlidir.	1	2	3	4	5
	M19	Soyunma odaları büyüklüğü yeterli seviyededir.	1	2	3	4	5
	M20	Fitness antrenman sırasında aynı anda bulunan üye sayısı ile alet sayısı orantılıdır.	1	2	3	4	5
Temizlik	M21	Bu fitness merkezinde egzersiz alanları düzenli olarak temizlenir.	1	2	3	4	5
	M22	Bu fitness merkezinde egzersiz aletleri düzenli olarak temizlenir.	1	2	3	4	5
	M23	Bu fitness merkezinde zeminler günlük olarak temizlenir.	1	2	3	4	5
	M24	Bu fitness merkezinde duşlar düzenli olarak temizlenir.	1	2	3	4	5
	M25	Bu fitness merkezinde soyunma odaları düzenli olarak temizlenir.	1	2	3	4	5
	M26	Bu fitness merkezinde tekstil döşemeler temiz tutulmaktadır.	1	2	3	4	5
Etkileşim	M27	Fitness merkezi çalışanları üyelere karşı naziktir.	1	2	3	4	5
	M28	Fitness merkezi üye şikâyetlerine hızlı cevap verir.	1	2	3	4	5
	M29	Fitness merkezi antrenörlerinin üyeler ile iletişimi yeterlidir.	1	2	3	4	5
	M30	Fitness merkezi antrenörleri üyelere karşı anlayışlıdır.	1	2	3	4	5

EK-B: Nitel Görüşme Soruları

Değerli katılımcı;

Bu yapacağımız görüşme Fitness merkezlerinde kalite standartlarının ne olması gerektiği ile ilgili yapılmaktadır. Yapılacak olan akademik çalışma neticesinde ne kadar doğru bilgiler paylaşırsanız, Türkiye için yerel şartlara uygun alternatif bir fitness merkezleri kalite standartları ve sertifika sisteminin oluşturulma aşamalarının sürecine yardımcı olacaksınız. Bu çalışmada sorulara vereceğiniz cevapların doğru veya yanlış sonuçları bulunmamaktadır. Cevaplar sadece araştırma amaçları için kullanılacak olup gizli tutulacaktır. Vereceğiniz samimi cevaplar kalite standartları ve sertifika sisteminin oluşturulma aşamalarının birine ışık tutacak ve Ülkemizin fitness merkezleri kalite problemlerinin çözümüne katkı sağlayacaktır.

Arş. Gör. Ali SEVİLMİŞ

Danışman: Prof. Dr. Erkan Faruk ŞİRİN

Kişisel bilgiler	Lütfen size ait bilgileri doldurunuz
Cinsiyetiniz	...
Yaşınız	...
Medeni Durumunuz	...
Eğitim durumunuz	...
Aylık geliriniz	...
Hangi paydaş gruptasınız(müşteri, grup antrenörü, fitness merkezi yöneticisi, sahibi, federasyonda görevli, aletli alan antrenörü ve seviyesi, uzman)?	...
Sizce Fitness merkezi kalitesi nedir? Bir fitness merkezinin neye sahip olması onu kalitesi yapar?	...

Görüşme Soruları

Soru-1: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Üye Sözleşmesi ile ilgili hizmet kalitesi standart taslağının neler içermesini isterdiniz?

Soru-2: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Temizlik ilgili kalitesi standart taslağının neler içermesini isterdiniz?

Soru-3: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Zeminler ile ilgili hizmet kalitesi standart taslağının neler içermesini isterdiniz?

Soru-4: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Aydınlatma ile ilgili kalite standart taslağın neler içermesini isterdiniz?

Soru-5: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense fitness merkezinde Acil durum yönetimi ile ilgili kalite standart taslağının neler içermesini isterdiniz?

Soru-6: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Genel Personel gereklilikleri ile ilgili kalite standart taslağının neler içermesini isterdiniz?

Soru-7: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Müşteri ile İlk görüşme ile ilgili kalite standart taslağının neler içermesini isterdiniz?

Soru-8: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Kardiyo ve Kuvvet antrenmanları için antrenman hedefi, planlaması, yürütülmesi ve denetlenmesi ile ilgili kalite standart taslağının neler içermesini önemserdiniz?

Soru-9: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Kuvvet ve kardiyo antrenman aletleri ile ilgili kalite standart taslağının neler içermesini önemserdiniz?

Soru-10: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Kuvvet ve kardiyo ve grup antrenmanlarında antrenör gereklilikleri için kalitesi standart taslağının neler içermesini önemserdiniz?

Soru-11: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Grup Antrenman Alanları ile ilgili kalite standart taslağının neler içermesini önemserdiniz?

Soru-12: Sizden fitness merkezleri için hizmet kalitesi standart taslağı oluşturmanız istense Aletli antrenman alanlarında antrenör görevlendirme saatleri, sayısı ve nitelikleri ile ilgili standart taslağın neler içermesini önemserdiniz?

EK- C: DIN Normlarında Geçen Bilgilendirici ve Zorunlu Ekler
DIN 33961-1: TEMEL GEREKLİLİKLER EKLER

Ek C-A (Bilgilendirici) Sağlık riski değerlendirmesi için örnek anketler

Ek C-B (Bilgilendirici) Değerlendirme görüşmesi için örnek anketler

Ek C-C (Kurala dayalı) Özel antrenman haftalık saatlerinin hesaplanması

Ek C-D (Bilgilendirici) Alet destekli antrenman ve grup antrenmanları bağlamında tıbbi ilaç kullanımı ve yanlış kullanımının değerlendirilmesi

Ek C-E (Bilgilendirici) Doktor ya da eczacı ile işbirliğini belgeleme

Ek C-F (Bilgilendirici) Müşteri sözleşmesi örneği

Ek C-G (Bilgilendirici) Acil durumlar için işaret levhası

Ek C-H (Bilgilendirici) Antrenman yönetimi için plan

Ek C-I (Bilgilendirici) Birincil ve ikincil önleme için açıklama

Ek C-J (Bilgilendirici) Yeterlilik seviyeleri için açıklamalar

Ek C-K (Bilgilendirici) Tıbbi durumlar için tutanak örneği

DIN 33961-3 GRUP ANTRENMANLARI EKLER

(Bilgilendirici) Etki tekliflerinin tanımlanması

(Bilgilendirici) BORG-Skala

EK C-A (Bilgilendirici)Sağlık Riski Değerlendirmesi İçin Örnek Anketler

Belgenin tamamı Alman Standartla Enstitüsü'nün haklarına zarar getirmeksizin, formun çoğaltılmasına izin verilir. Her zamanki kişisel bilgilere ek olarak, sağlık risk anketi hem eğitmen hem de müşteri tarafından imzalanmalıdır.

TIBBİ TEDAVİ/İLAÇ ALIMI				
1. Şuan herhangi bir tedavi görüyor musunuz?	Evet	Hayır		
Eğer cevabınız evet ise Risksiz antrenman yapabilir misiniz?	Evet	Hayır	Bilmiyorum	
2. Şuan ilaç kullanıyor musunuz?	Evet	Hayır		
Eğer cevabınız evet ise Risksiz antrenman yapabilir misiniz?	Evet	Hayır	Bilmiyorum	
SOLUMUN PROBLEMLERİ İLE İLGİLİ DURUMUN TESPİTİ				
3. Solunum probleminiz var mı?	Evet	Hayır		
Eğer cevabınız evet, ise hangisi?	Bronşit	Astım	Diğer	
Eğer cevabınız evet ise risksiz antrenman yapabilir misiniz?	Evet	Hayır	Bilmiyorum	
METABOLİK HASTALIK				
4. Şeker hastalığınız var mı?	Evet	Hayır		
Eğer cevabınız evet ise Risksiz antrenman yapabilir misiniz?	Evet	Hayır	Bilmiyorum	
KALP RİSKİ				
5. Bir doktor, kalbinizde bir şey olduğunu ve sadece tıbbi gözetim altında egzersiz yapabileceğinizi söyledi mi?	Evet	Hayır		
6. Geçen ay dinlenme veya antrenman esnasında göğüs ağrınız oldu mu?	Evet	Hayır		
7. Dinlenme sırasında veya egzersiz sırasında solunum probleminiz var mı?	Evet	Hayır		
8. Hiç baş dönmesiyle düştün mü ya da hiç bilincini kaybettin mi?	Evet	Hayır		
9. Doktor size yüksek tansiyon veya kalp problemi için ilaç herhangi bir ilaç yazdı mı?	Evet	Hayır		
HAREKET ORGANLARI				
10. Sizin hareket etmenizi zorlaştıran eklem, kemiksel veya kassal bir probleminiz var mı?	Evet	Hayır		
Var ise Hangisi?	Sırt	Omuz	Diz	Diğer
11. Geçen yıl en az 20-30 dakika olmak üzere hangi sıklıkla antrenman yaptınız?	Haftada dört kez Haftada iki kez Haftada bir kez İki haftada bir kez Ayda bir kez Ayda birden az			
12. Kişisel deneyiminizden ve doktorun size olan tavsiyelerinizden aktif olarak spor yapmanıza engel olacak bir durum var mı?	Evet	Hayır		

EK C-B (Bilgilendirici)Değerlendirme Görüşmesi İçin Örnek Anket

Belgenin tamamı Alman Standartla Enstitüsü'nün haklarına zarar getirmeksizin, formun çoğaltılmasına izin verilir. Müşterinin antrenman hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının değerlendirilmesi için kullanılır.

Müşterinin Adı... Soyadı...	
Bilgileri alan antrenörün Adı... Soyadı...	
Değerlendirme görüşmesi Yeri... Tarihi...	
Şu ana kadar antrenman hedeflerinize ulaşabildiniz mi?	Evet Hayır
Eğer hayır ise	Neredeyse tüm hedeflere ulaşıldı Bazı hedeflere ulaşılmadı Temel hedeflere ulaşılamamıştır Hedefe ulaşılamadı Hiçbir hedefe ulaşılamadı
Eğer hedefleriniz umduğunuz ölçüde karşılanmadıysa ve ya olmadıysa, bunun sebebi için hangi açıklamayı yaptınız?	
Antrenman hedefleri çok iddialıydı. Neden böyle olduğunu düşünüyorsunuz?	...
Antrenman planı öngörüldüğü sıklıkta ve sürede antrenman yapmadım. Neden böyle olduğunu düşünüyorsunuz?	...
Antrenman hedefleri yanlıştı. Neden böyle olduğunu düşünüyorsunuz ve şimdi hedeflerin neler?	...
Antrenman programından hoşlanmadım. Neden böyle olduğunu düşünüyorsunuz ve neyin değişmesi gerekiyor?	...
Başka sebepler Neden böyle olduğunu düşünüyorsunuz?	...
Antrenör imza ...	Fitness merkezi üyesi imza...

EK C-C (Kurala Dayalı) Özel Antrenman Haftalık Saatlerinin Hesaplanması

C.1 –Haftalık görev saatlerinin hesaplanması

C.1 Çizelgesi haftada 5700 dakika (95 saat) açık kalan ve 75 ayrı antrenman istasyonu olan bir fitness merkezinin haftalık görev saatleri hesaplanmasını içermektedir. Çizelge C.1 de fitness merkezi için antrenör saatlerinin hesaplanması şu prensiplere dayanmaktadır.

-Aynı anda antrenman yapan bir çok kişi için tek bir antrenör keyfi denetleme yapamaz.

-Kardiyo, kuvvet birimleri içerisinde antrenman yapan her kişi için bir antrenman aleti sağlanması zorunludur. Böylelikle mevcut maksimum eğitim aleti, aynı anda maksimum kaç kişinin eğitim yapabileceği belirlenir.

-Saatte aynı anda antrenman yapanların sayısının bilgisi ile antrenörün antrenman alanlarını ne kadar süre gözleyeceği ilişkilendirilir ve görev yapacağı süre belirlenir. Fitness merkezlerinde denetim birden fazla antrenörün varlığını gerektirir. Bir antrenörün maksimum denetleyebileceği kapasite Köln spor akademisi, İsviçre federal spor ofisi araştırmalarına dayanarak aynı anda antrenman yapan 20 kişi olarak belirlenmiştir.



EK C-D (Bilgilendirici) Alet Destekli Eğitim ve Grup Antrenmanlarında Vücut Geliştirmek Tıbbi İlaçların Kullanılması ve Kötüye Kullanılmasını Önlemek İçin Personel Gereklilikleri

Tıbbi ilaçların kullanılması ve kötüye kullanılmasını önlemek için alınacak personel şu niteliklere sahip olmalıdır;

- Tıbbi ilaçların kullanılması ve kötüye kullanılmasını tanımlayabilir;
- Tıbbi ilaçların kullanılması ve kötüye kullanılmasını istismar özelliklerini bilebilir;
- Tıbbi ilaçların kullanılması ve kötüye kullanılmasının sınırlarını ve dopinge karşı suiistimali bilebilir;
- Tıbbi ilaçların kullanılması ve kötüye kullanılması belirtilerini bilebilir;
- Tıbbi ilaçların kötüye kullanılması risk ve tehlikelerini bilebilir;
- Tıbbi ilaçların kullanılması ve kötüye kullanılmasını özelliklerini tanımlayabilir;
- Tıbbi ilaçların kullanılması ve kötüye kullanılmasını için uygun yapıları belirleyebilir ve özellikleri açıklayabilir;
- Bir müdahalenin herhangi bir etkisi olup olmayacağını tahmin edebilir;
- Etkili olabilecek önlemleri bilir.
- Nereden yardım alacağı konusunda(kişi, kurum, web sitesi) bilgi sahibidir;
- Tıbbi ilaçların kötüye kullanılmasına karşı sağlam kanıtlar sunabilir;
- Bu konuda yararlı kaynakların güncel bilgisine sahiptir;
- Besin takviyelerini almanın faydası ve zararı konusunda antrenmanla ilişkili bilgiye sahip olmalıdır;
- Fitness merkezlerin tıbbi ilaçların kötüye kullanılması ile ilgili olası korucu önlemleri tanır.
- Tıbbi ilaçların kullanılması ve kötüye kullanılması konusunda diğer çalışanları duyarlı hale getirmeye çalışır.

EK C- E (Bilgilendirici) Doktor ve Eczana İle İşbirliği Örnek Belgesi

Belgenin tamamı Alman Standartla Enstitüsü'nün haklarına zarar getirmeksizin, formun çoğaltılmasına izin verilir.

Madde 5.5.4 e göre bu fitness merkezinde alet destekli antrenmanlar veya grup antrenmanları ile ilgili kullanılan ek besin, supplement veya diğer ilaçlar konusunda danışmanlık sağlayacağımı onaylarım.	
Denetleyen Doktor veya Eczacı	
Soyadı:	Adı:
Sokak(doktor muayenehanesi, klinik, eczane)	Yer (doktor muayenehanesi, klinik, eczane)
Yeterlilik(örneğin ruhsat)	
Telefon:	Cep telefonu:
Denetleme Tarihi:	
Tarih, Yer	İmza(Doktor veya Eczacı)



EK C-G Acil Durumlar İçin İşaret Gereklilikleri(G.1/G.2)

Belgenin tamamı Alman Standartla Enstitüsü'nün haklarına zarar getirmeksizin, formun çoğaltılmasına izin verilir.

EK C- G1 Tıbbi Kaza Durumunda Davranış (G.1)

Acil Durum Numaraları Kaza Anında Davranış Sakinliğinizi Koruyun
KAZAYI BİLDİR Nerede oldu? Nasıl oldu? Kaç yaralı var? Ne tür yaralanma? İlk yardım telefon
İLK YARDIM Kaza yerinin güvenliğini sağlama Yaralıların sevkıyatı Talimatlara dikkat Ambulans telefonu Doktor telefonu Pasaj doktoru
İLAVE ÖNLEMLER Kurtarma hizmetleri Güvenlik görevlisi telefon İş güvenliği uzmanı telefon İşletme doktoru telefon

EK C- G2 Yangın Acil Durumunda Davranış (G.2)

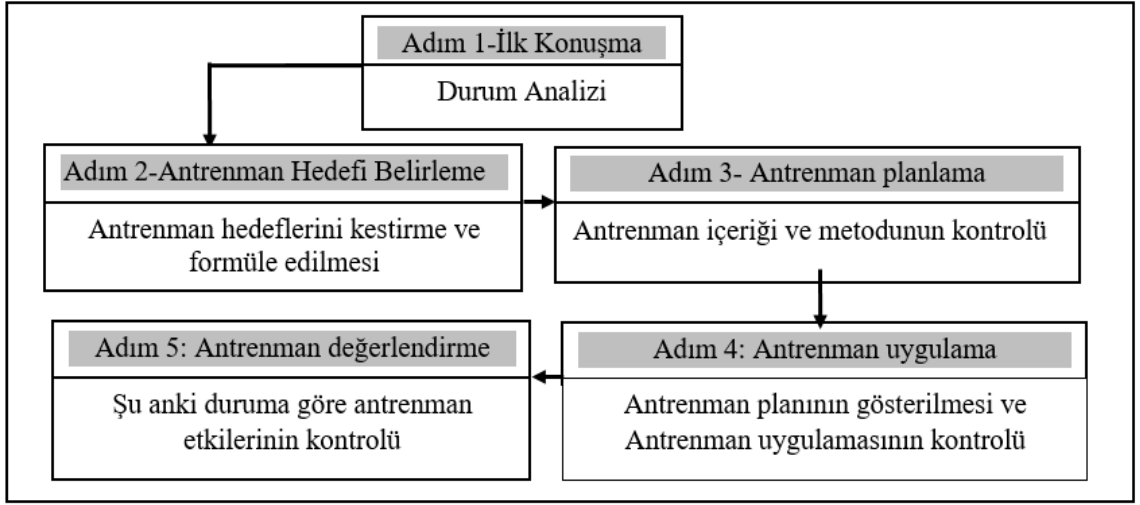
Alarm planı Yangın Durumunda Davranış Sakinliğinizi Koruyun	
YANGINI BİLDİRME -İtfaiye telefon - Kim bildiriyor? -Ne oldu?	-Kaç kişi etkilendi/yaralandı? -Nerede oldu? -Devamındaki sorular!
GÜVENLİĞİ SAĞLAMAK -Tehlikede olan kişilerin güvenliğini sağla -Yardım ihtiyacı olana yardım et -Kapıları kapatın	-İşaretli kaçış yollarını takip et -Asansörü kullanma -İtfaiyecinin talimatlarına uy
SÖNDÜRME DENEMESİ Yangın söndürme cihazını kullan	

EK C–F (Bilgilendirici) Örnek Müşteri Sözleşmesi

Belgenin tamamı Alman Standartla Enstitüsü'nün haklarına zarar getirmeksizin, formun çoğaltılmasına izin verilir.

Üye Numarası:	
Adı:	Soyadı:
Adres:	Doğum tarihi:
Telefon:	
Bu fitness merkezinde üye olabilmek için belirlenen şartları kabul ediyorum	
1. Üyelik başlama tarihi: Üyelim isteğim üzerine üyelik sürem ilk olarak... Ay olarak kararlaştırılacak.	
2. Bu üyelik sona erme süresi iki taraf içinde 1. üyenin tercih ettiği üyelik paketinin içerdiği süre kadardır. Üyelik iptali yazılı olarak yapılmak zorundadır. Zamanında herhangi bir bildirim yapılmazsa üyelik... Ay uzatılır. Deneme süresinin sona ermesi halinde katkının ödenmesi gerekmektedir.	
3. İlk yedi gün deneme süresi olarak kabul edilir. Bu deneme süresi içerisinde üye istediği zaman sözleşmesini sonlandırabilir. Bu süreden sonra, sözleşme sonlandırılmazsa ilk üyelik aidatının bir parçası olur.	
4. Üyelik aidatı aylık Net üyelik aidatı... Ek katma değer vergisi... Üyelik aidatı (katma değer vergisi dâhil)...	
Üyelik bedelinin her biri vade gününü izleyen ayın 3ünde ödenmek zorundadır. Aylık ücrete ek olarak, bir kayıt ücreti olarak... Euro bir kez tahsil edilecektir.	
5. Sözleşmeden doğan ödeme yükümlülükleri için, yasal varisler şahsen bir reşit olarak görünecektir. Reşit olduktan sonra, bu ödeme yükümlülüğü yasal varislere geçer	
6. KDV oranı yasa koyucu tarafından değiştirilirse, üyelik ücreti buna göre değişir.	
7. Adreste değişiklik veya otomatik ödeme işlemlerinde hesabın değişmesi durumunda, değişiklikler fitness merkezine bildirilmelidir.	
Üye İmza	Yetkili imza

EK C-H (Bilgilendirici) Antrenman Yönetiminin Beş Adımı



EK C-J (Bilgilendirici) Fitness Merkezleri Aletli Kuvvet Antrenman, Grup Antrenmanı, Aletli Kardiyο Antrenman Antrenörlerinin Yeterliliklerine İlişkin

J.1.Genel bilgiler

Yeterlilik açıklamaları, Yaşam boyu öğrenme için Alman Yeterlilikler Çerçevesinin ilkesine dayanmaktadır. Alman yeterlilikler çerçevesine göre yeterliliklerin formülü “temel içerme prensibi” üzerine kuruludur. Bu, daha düşük bir seviyede tanımlanmış olan özelliklerin, bir artış yaşamadıkları takdirde, aşağıdaki daha yüksek seviyelerde bahsedilmediği anlamına gelir. Bununla birlikte, yetkinliğin açıklanması için bu, her bir durumda ilgili üst seviyenin önceki seviyenin bilgi ve becerilerini içerdiği anlamına gelmez.

J.2 ALETLİ KUVVET ANTRENMANI

J.2.1. Antrenör(Aletli kuvvet antrenmanı) Yeterlilik seviyesi 2

J.2.1.1. Alman Yeterlilikler Çerçevesi göre yeterliliğin tanımlanması

Kuvvet antrenman eğitimi alanında temel gereksinimlerin ve görevlerin profesyonel olarak yerine getirilmesi için yeterlilikler(büyük ölçüde talimatlar altında)

--Bilgi: *Alet temelli kuvvet antrenmanı alanında temel bilgiler.*

-Beceriler: *Alet tabanlı kuvvet antrenmanında görevleri yerine getirmede temel bilişsel ve pratik beceriler, Verilen ölçülere göre sonuçlarının değerlendirilmesi ve bağlantıların kurulması*

J.2.1.2. Yeterlilik içeriği

J.2.1.2.1 Spor Hekimliği Temel Bilgisi

-Anatomik isimlendirme: *Anatomik yön terimleri, Hareket şıklığı, Vücut düzlemleri, Vücut eksenleri ve Anatomik bölge adları*

İnsanın hareket sistemi: pasif hareket sistemi, aktif hareket sistemi

Dolaşım sistemi : : Kalp, damar sistemi, Kardiyovasküler fonksiyonun özellikleri

Enerji sistemlerinin temelleri

J.2.1.2.2 Enerji metabolizması: Fiziksel yüklenmede altında kas hücresinde enerji kaynağı, enerji akış hızı, aerobik ve anaerobik enerji kaynağı

J.2.1.2.3 Motor Beceriler

-Kuvvet: *Tanım, Çalışma yöntemleri ve kas kasılma çeşitleri, biçimi(aldığı şekil)*

-Dayanıklılık: *Tanım, Dayanıklılık türleri*

-Esneklik: *Tanım, faktörler*

-Koordinasyon: *Tanım*

-Sürat: *Tanım*

J.2.1.2.4 Antrenman teorisinin temelleri: Spor antrenmanları düzeni, antrenman kuramının prensipleri, antrenman düzenini oluşturma

J.2.1.2.5 Antrenman yönetiminin temelleri: Beş aşamalı antrenman yönetim modeli

J.2.1.2.6 İhtiyaca uygun beslenmenin temelleri: Makro ve mikro besinler öğeleri, alım önerileri

J.2.2 Antrenör (Alet tabanlı Kuvvet antrenmanı) Yeterlilik 3

J.2.2.1 Alman Yeterlilikler Çerçevesi göre yeterliliğin tanımlanması

Alet temelli kuvvet antrenmanının faaliyet alanında profesyonel gereksinimlerin ve görevlerin bağımsız olarak yerine getirilmesi için gerekli olan yeterlilikler

Bilgi: Alet temelli kuvvet antrenmanı faaliyet alanında geniş uzmanlık bilgisi

Beceriler: Cihaz tabanlı kuvvet eğitimi alanındaki teknik görevleri planlamak ve ele almak, sonuçları geniş çapta belirlenmiş ölçülere göre değerlendirmek ve basit transfer hatlarını sağlamak için bilişsel ve pratik beceriler.

J.2.2.2 Yeterlilik içeriği

J.2.2.2.1 Motor becerilerin belirtileri ve etkileyen faktörler hakkında geniş bilgi

J.2.2.2.2 Kuvvet antrenmanının fizyolojik ve biyomekanik yönleri hakkında ileri düzeyde bilgi: Kuvvetin mikro yapısı, Kas lif tip, Kuvvet antrenmanı ile adaptasyon süreçleri, kuvvet antrenmanında mekanik yükler ve momentler

J.2.2.2.3 Performans tanılama: Motor yetenek kuvvetini alet tabanlı kuvvet antrenman bağlamında test etmek.

J.2.2.2.4 Kuvvet antrenmanı planlama ve uygulayabilme: Egzersiz parametrelerinin genişletilmiş bilgisi, antrenman yöntemleri, antrenman periyotları, egzersiz seçimi, kuvvet antrenmanında organizasyon formları, kuvvet antrenmanının didaktik-metodik yönleri;

J.2.2.2.5 Belirli özel gruplarla kuvvet antrenmanı(örneğin Çocuklar ve gençler ve yaşlılar ile kuvvet antrenmanı)

J.2.2.2.6 Spesifik tıbbi risk faktörleri için kuvvet antrenmanı: (Örneğin Aşırı kilolu/Şişmanlık, arteriyel hipertansiyon, Diyabet tip 2, Lipit bozuklukları(Dislipidemi)

J.2.2.2.7. Belli ortopedik problemler için kuvvet antrenmanı(Örneğin Sırt problemleri, kas dengesizlikleri)

J.3. ALETLİ KARDİYOVASKÜLER ANTRENMAN

J.3.1. Antrenör (cihaz tabanlı kardiyovasküler antrenman) Yeterlilik 2

J.3.1.1 Alman Yeterlilikler Çerçevesi göre yeterliliğin tanımlanması

Alet temelli kardiyovasküler antrenmanlarının faaliyet alanında profesyonel gereksinimlerin ve görevlerin bağımsız olarak yerine getirilmesi için gerekli olan yeterlilikler

Bilgi: Alet temelli Kardiyovasküler antrenmanı faaliyet alanında temel uzmanlık bilgisi

-Çalışma becerileri: iş temelli kardiyovasküler eğitim alanındaki görevleri yerine getirmek, sonuçlarını önceden belirlenmiş standartlara göre değerlendirmek ve ilişkiler kurmak için temel bilişsel ve pratik beceriler.

J.3.1.2 Yeterliliğin içeriği

J.3.1.2.1 Spor Hekimliği Temelleri: içeriği ile aynı J.3.2.2.1

J.3.1.2.2 Enerji metabolizması: içeriği ile aynı J.3.2.2.2

J.3.1.2.3 Motor becerileri: İçeriği ile aynı J.3.2.2.3

J.3.1.2.4 Antrenman teorisinin temelleri: İçeriği ile aynı J.3.2.2.4

J.3.1.2.5 Antrenman yönetiminin temelleri: İçeriği ile aynı J.3.2.2.5

J.3.1.2.6 İhtiyaç temelli beslenmenin temelleri: İçeriği ile aynı J.3.2.2.6

J.3.1.2.7 Dayanıklılık eğitiminde uygulamalı eğitimin temelleri: Dayanıklılık Eğitim Yöntemleri, yoğunluk belirleme, Hareket formları, Dayanıklılık antrenmanlarında didaktik / hareket öğretim metodolojisi

J.3.2 Antrenör Alet temelli kardiyovasküler antrenman Yeterlilik seviyesi 3

J.3.2.1. Alman Yeterlilikler Çerçevesi göre yeterliliğin tanımlanması

-Kompetenzen zur selbstständigen Erfüllung fachlicher Anforderungen und Aufgaben im Tätigkeitsfeld des gerätestützten Herz Kreislauftrainings;

-Bilgi: Alet temelli kardiyovasküler antrenmanı faaliyet alanında geniş uzmanlık bilgisi

-Beceriler: Cihaz tabanlı kardiyovasküler eğitim alanında teknik görevler planlamak ve çalışmak için bilişsel ve pratik becerilerin çeşitliliği; Sonuçların büyük ölçüde önceden belirlenmiş standartlara göre değerlendirilmesi ve basit transfer hatlarının sağlanması.

J.3.2.2. Yeterliliğin içeriği

J.3.2.2.1 Dayanıklılık motor özellikleri ve bölümlendirilmesi hakkında gelişmiş bilgi: genel ve yerel dayanıklılık, aerobik dayanıklılık, statik ve dinamik dayanıklılık, kısa, orta ve uzun vadeli dayanıklılık.

J.3.2.2.2 Dayanıklılık eğitiminin fizyolojik yönleri hakkında geniş bilgi: Maksimum oksijen alımı anlamına gelir (VO₂max), dayanıklılık eğitimine göre adaptasyon süreçleri

J.3.2.2.3 Performans tanılama: Motor yetenek dayanıklılığını alet tabanlı dayanıklılık antrenman bağlamında test etmek.

J.3.2.2.4 Dayanıklılık antrenmanında antrenman planlama ve uygulama: Antrenman parametrelerinde ileri eğitim bilgisi, antrenman yöntemleri, yoğunluk kontrolü, antrenman alanları, periyodizasyon, Dayanıklılık antrenmanında hareket formunun avantajları ve dezavantajları

J.3.2.2.5 Özel hedeflerle dayanıklılık eğitimi (Örneğin Temel dayanıklılığın iyileştirilmesi, Kilo verme, Metabolik eğitim)

J.3.2.2.6 Belirli iç risk faktörleri için dayanıklılık eğitimi(Örneğin; Aşırı kilolar, arteriyel hipertansiyon, diyabet tip 2, Lipit Bozuklukları (Dislipidemi)

J.4. Antrenman alanlarının yöneticisi Yeterlilik 4

Not: Cihaz tabanlı kuvvet antrenmanı ve dayanıklılık antrenmanı hepsini içerir

J.4.1 Alman Yeterlilikler Çerçevesine göre yeterliliğin tanımlanması

Eğitim alanının kapsamlı, değişen faaliyet alanında teknik görevlerin bağımsız olarak planlanması ve işlenmesi için yeterlilikler;

Bilgi: Kişisel antrenmanı faaliyet alanında uzmanlık teorik bilgisi

Beceriler: Kendi kendine hizmet ve problem çözme ile iş sonuçları ve süreçlerinin değerlendirilmesini sağlayan, komşu bölgelerle eylem alternatifleri ve etkileşimleri içeren çok çeşitli bilişsel ve pratik beceriler.

J.5. GRUP ANTRENMANLARI

J.5.1. Grup lideri Yeterlilik 2

J.5.1.1 Alman Yeterlilikler Çerçevesine göre yeterliliğin tanımlanması

Grup antrenmanının faaliyet alanında profesyonel gereksinimlerin ve görevlerin bağımsız olarak yerine getirilmesi için gerekli olan yeterlilikler

Bilgiler: Grup antrenmanı faaliyet alanında temel alan bilgisi

Grup antrenmanının faaliyet alanında görevleri yerine getirmek için temel ve verilen standartlara göre sonuçların değerlendirilmesi ve bağlantıların üretimi için bilişsel ve pratik beceriler

J.5.1.2 Yeterliliğin içeriği

J.5.1.2.1 Temel Grup antrenmanı: grup eğitiminin önemi ve içeriği, dayanıklılık odaklı derslere genel bakış, kuvvet odaklı derslere genel bakış

J.5.1.2.2 Motor beceriler

-Kuvvet: Tanım, Çalışma yöntemleri ve kas kasılma çeşitleri, biçimi(aldığı şekil)

-Dayanıklılık: Tanım, Dayanıklılık türleri

-Esneklik: Tanım, Etki faktörleri

-Koordinasyon: Tanım

-Sürat: Tanım

J.5.1.2.3 Sporda tıbbi temeller

-Anatomik isimlendirme: yön göstergeleri, hareket olasılıkları, vücut seviyeleri, vücut eksenleri ve pozisyon belirlemeleri;

-İnsanın hareket sistemi: pasif hareket sistemi, aktif hareket sistemi;

-İskelet Kas Sistemi: Kas yapısı, insanın büyük kas grupları

-Dolaşım sistemi: Kalp, Damar sistemi, Kardiyovasküler fonksiyonunun karakteristiği

J.5.1.2.4 Enerji metabolizması: Fiziksel yüklenme altında kas hücresinde enerji kaynağı, enerji akış hızı, aerobik ve anaerobik enerji kaynağı

J.5.1.2.5 Grup eğitiminde didaktik ve metodoloji: Hareket düzeltme, öğretim yöntemleri, öğretim ve grup formları, eğitim oturumu oluşturma, koçluk davranışı, müzik teorisi

J.5.1.2.6 Temel grup eğitim önerilerinin yürütülmesi(Örneğin: Workout, Step, Low Impact, Aerobik, Fonksiyonel Jimnastik)

J.5.2 Kuvvet odaklı Grup antrenmanları Grup lideri Yeterlilik 3

J.5.2.1 Alman Yeterlilikler Çerçevesine göre yeterliliğin tanımlanması

- Güç odaklı grup eğitimi alanında mesleki gereksinimlerin ve görevlerin bağımsız olarak yerine getirilmesi için yeterlilikler

-Bilgi: Kuvvet odaklı grup antrenmanı faaliyet alanında geniş uzmanlık bilgisi

- Beceriler: Güç odaklı grup eğitimi faaliyet alanında profesyonel görevlerin planlanması ve işlenmesi için bilişsel ve pratik becerilerin çeşitliliği

J.5.2.2.Yeterliliğin içeriği

J.5.2.2.1 Güç odaklı grup eğitiminin temelleri: Kuvvet antrenmanı ile adaptasyon süreçleri

J.5.2.2.2 Kuvvet odaklı grup antrenmanlarında antrenman kontrolünün temelleri(Ek H)

J.5.2.2.3 Grup eğitimi tekliflerinin planlanması ile ilgili temel bilgiler

J.5.2.2.4 Kuvvet odaklı grup tekliflerinin genel didaktiği / metodolojisi

J.5.2.2.5 Kuvvet odaklı grup tekliflerinin planlanması: (Örneğin: Workout, halter, Fonksiyonel jimnastik güçlendirme) Tanım, katılımcı çevresi, eğitim metodolojisi, egzersiz seçimi, özel didaktik / metodoloji, zaman planlaması

J.5.2.2.6 Güç odaklı grup eğitimi tekliflerinin yürütülmesi ve değerlendirilmesi(z.B Workout, halter (barbell), , fonksiyonel jimnastik güçlendirme

J.5.3. Dayanıklılık odaklı grup antrenmanları grup lideri yeterlilik seviyesi 3

J.5.3. 1 Alman Yeterlilikler Çerçevesine göre yeterliliğin tanımlanması

- Güç odaklı grup eğitimi alanında mesleki gereksinimlerin ve görevlerin bağımsız olarak yerine getirilmesi için yeterlilikler

- Bilgi: Alet temelli grup antrenmanı faaliyet alanında genişletilmiş uzmanlık bilgisi

- Beceriler: Güç odaklı grup eğitimi alanında teknik görevler planlamak ve çalışmak için bilişsel ve pratik becerilerin çeşitliliği, büyük ölçüde önceden belirlenmiş standartlara göre sonuçların değerlendirilmesi ve basit transfer hatlarının sağlanması

J.5.3. 2 Yeterliliğin içeriği

J.5.3.2.1 Dayanıklılık odaklı grup eğitiminin temelleri: Dayanıklılık eğitiminin fizyolojik yönleri (VO2max), dayanıklılık eğitimiyle uyum süreçleri.

J.5.3.2.2 Dayanıklılık odaklı grup antrenmanında antrenman kontrolünün temelleri

J.5.3.2.3 Dayanıklılık odaklı grup eğitimi tekliflerinin planlanmasının temelleri

J.5.3.2.4 Dayanıklılık odaklı grup eğitimi tekliflerinin genel didaktiği / metodolojisi

J.5.3.2.5 Dayanıklılık odaklı grup eğitimi tekliflerinin planlanması(Örneğin Aerobik, Low/Mixed Impact, Steğ, Indoor-Cycling, Nordic Walking): Tanımlama, Katılımcı çevresi, Antrenman metodu, Egzersiz seçimi, özel didaktik / metodoloji, zamansal planlama

J.5.4. Grup antrenman alanı yöneticisi Yeterlilik 4

J.5.4.1. Alman Yeterlilikler Çerçevesine göre yeterliliğin tanımlanması

- Grup eğitimi yönetiminin kapsamlı, değiştirilmiş faaliyet alanında teknik görevlerin bağımsız olarak planlanması ve işlenmesi için yeterlilikler
- Bilgi: Grup eğitim yönetiminin faaliyeti alanında teorik bilgi



EK-D: S.Ü Spor Bilimleri Fakültesi Etik Kurul Kararı

Karar Sayısı : 36

Sayın : Erkan Faruk ŞİRİN

Selçuk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi / KONYA

Yürütücü : Erkan Faruk ŞİRİN

Yrd. Araştırmacı : Ali SEVİLMİŞ

"Almanya'da Fitness Merkezleri İçin Oluşturulan Standartların (DIN-33961) Türkiye İçin Uygulanabilirliğinin İncelenmesi ve DIN Normlarında Fitness Merkezi Kalite Ölçeğinin Geliştirilmesi " isimli Doktora Tez projesi öneriniz incelenmiş ve Fakültemiz Girişimsel Olmayan Etik Kurul yönergeseine uygunluğuna oy birliği/ oy çokluğu ile karar verilmiştir. 19.09.2017

Doç. Dr. Söğütcan PAZLAR
Başkan

Doç. Dr. Bulantı FİŞEKÇİOĞLU
Üye

Doç. Dr. Oktay ÇAKMAKÇI
Üye

Yrd. Doç. Dr. Ekrem BOYALI
Üye

Yrd. Doç. Dr. Ferhat ÜSKÜN
(Raporçi)

1. Etik Kurul Kararları Spor Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Yönergeseine göre verilmektedir.
2. Etik Kurul Kararları danışma niteliğindedir. Üyeler projeler hakkında verdikleri kararlardan dolayı idari ve cezai sorumluluk taşımaz.
3. Projenin yürütülmesi sırasında oluşacak olumsuzluklarda proje yürütücüler sorumludur.
4. Etik Kurul Raporu verilen projelerde daha sonra proje ile ilgili bir değişiklik (araştırmacı, yöntem vb.) olması durumunda Etik Kuruldan yeniden onay alınması gerekmektedir. Aksi takdirde önceden alınmış olan rapor geçerliliğini yitirecektir

S.Ü. SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİ TEL: (0.332) 241 00 41 FAX: (0.332) 241 16 08 KAMPÜS / KONYA

EK- E: Fitness Merkezlerine Özgü Belgelendirme Süreçlerinde Göz Önüne Alınabilecek Taslak Modeli

Kriter-1	Stüdyo Temel Verileri	-Açılış Saatleri -Veriler ve Danışma -Bir Program Örneği
Kriter-2	Personel	Personel Bilgileri Temel Eğitimler Eğitim ve Geliştirme Eğitim Seviyesi Listelenmeyen eğitimler için yöntem
Kriter-3	Müşteri Sözleşmesi	Müşteri Sözleşmesi
Kriter-4	Düzen & Hijyen	Temizlik planı Grup alanları ve fitness alanları için örnek temizlik planı Öğleden sonra kısa süreli temizlik planları Sıhhi alanlar(duş, soyunma odası) için temizlik planı Temizlik kontrol belgeleri
Kriter-5	Antrenman Süreci	İlgilenme konsepti, Antrenman programları /akışı için gerekli belgelerin oluşturulması
Kriter-6	Sağlıksal Risklerin Açıklanması	Üyenin sağlık durumunun öğrenilmesi ve belgelenmesi Sağlıksal problemlili kişilerde veya spora yeni başlayanlarda süreç ve yöntem/ ileri yaşta olup yeni başlayanlar için gerekli belgelerin doldurtulması Sağlıksal risk taşıyan hastalar için doktoru tarafından risk oluşturamaz belgesinin alınması -Spor yapma riski olanlar için Refakat açıklaması örneği- ileri yaşlarda olanlar için
Kriter-7	Altyapı	Mekânsal ölçütlerin uygunluğu
Kriter-8	Malzeme Güvenliği ve Uyarıları	Alet uyarıları Antrenman aletleri için uyarı listesi
Kriter-9	Kuvvet Antrenman Aletleri	Kuvvet aletleri konusunda açıklama Kuvvet antrenman aletlerinin listesi
Kriter-10	Kardiyo Antrenman Aletleri	Kardiyo aletleri konusunda açıklama Bulunan kardiyo antrenman aletlerinin listesi
Kriter-11	Grup Antrenman Programları	Grup antrenman önerileri
Kriter-12	Acil durum Yönetimi	-Acil durum organizasyonu -Acil durum yönetim planı -İlk yardım kutusu -Acil çıkış -Yangın söndürme- Taşıma
EĞER VARSA		
Kriter-13	Çocuk İlgilenme	
Kriter-14	Solaryum	Solaryum Müşteri danışma Muhtemel risklerde bilgi edinme

Kriter 1: Stüdyo Temel Verileri

Aşağıdaki bilgiler hazır bulundurulmalıdır.

- ✓ Merkezin açık adresi
- ✓ Telefon numarası
- ✓ Belgegeçer numarası
- ✓ Danışmaya bakan görevlinin adı ve soyadı
- ✓ Fitness merkezinin haftanın her günü için açılış ve kapanış saatleri
- ✓ Antrenörlerin görevleri için organizasyon şeması(Örneğin: Baş antrenör, antrenman planının prensipleri, ilgilenme vs.)

Belge Örneği - 1: Açılış-Kapanış Saatleri

Gün	Saat	Saat
Pazartesi	den...	...e kadar
Salı	den...	...e kadar
Çarşamba	den...	...e kadar
Perşembe	den...	...e kadar
Cuma	den...	...e kadar
Cumartesi	den...	...e kadar
Pazar	den...	...e kadar

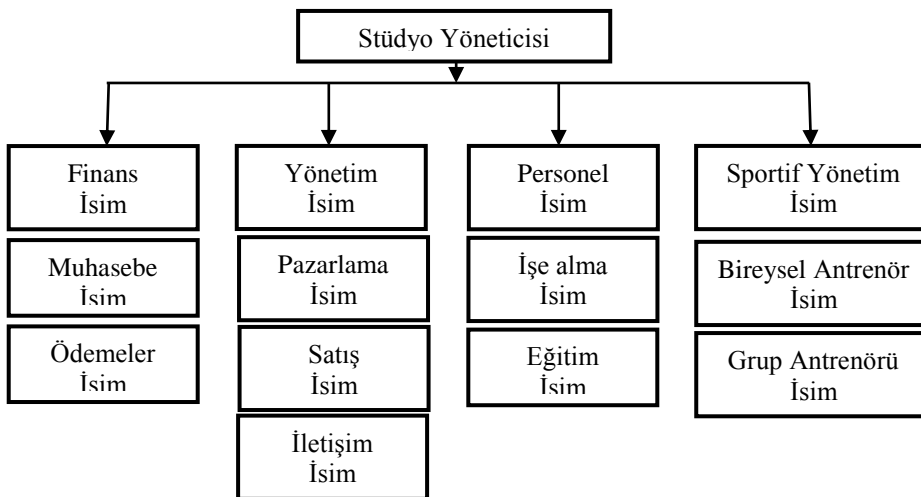
Lütfen merkezin bilgilerini aşağıda verilen dokümanlara kaydediniz.

Belge Örneği-2: Fitness merkezi Verileri

Fitness- Merkezi	...
Sorumlu çalışan adı soyadı	...
Cadde-Numara	...
Posta kutusu	...
Yer	...
Telefon	...
Belgegeçer	...
E-mail	...

Lütfen: tüm bilgileri açık bir şekilde yazınız

Belge Örneği-3: Fitness merkezi görev organizasyon şeması örneği



işletmenin büyüklüğüne göre fitness merkezi görev organizasyon şeması genişletilebilir.

Kriter- 2: Personel

-Merkezin yönetimi ile ilgili bir tane 3. kademe antrenör veya spor yöneticiliği mezunu ile mümkündür.

-Merkezin aletli antrenman alanları ile ilgili en az bir tane 2. kademe antrenör ile mümkündür.

- Grup antrenmanları için en az bir tane 1. kademe grup antrenörü veya eş değerlik sertifikası ile mümkündür.

-Bir kişinin grup antrenman eğitimi verebilmesi için antrenörün en az 2. kademeye sahip olması gerekiyor.

Aynı zamanda fitness merkezi tesis çalışanları şu gereklilikleri yerine getirerek kendilerini tanıtır hale getirmelidirler:

- ✓ Tek tip giyinme
- ✓ Yakasında isimlik
- ✓ Stüdyoya asılan personel bilgilendirmesinde resmi bulunmalıdır.

Personel Bilgileri

Fitness merkezinde çalışan her antrenörün mutlaka bir personel bilgilerini barındıran bir dosyası olmak zorundadır. Antrenöre ait diplomalar veya diğer eğitimler bu dosyaya konulmalıdır. Her personelin eğitimi bilgilerinin ikişer kopyası bulunmalıdır. Personel bilgi dosyasına ilk olarak antrenörlük ile temel eğitim bilgileri eklenmelidir. Daha sonraki sayfalar diğer eğitim ve kariyeri ile ilgili bilgiler eklenmelidir. Gelecek yıllarda da personele ait bu bilgiler güncellenmek zorundadır. Eğer personel yeni bir eğitim veya kariyerle ilgili programı tamamlamışsa dosyasına eklenmelidir.

Belge Örneği-4: Personel bilgi evrakı

Personel bilgileri (Her personel için ayrı doldurulmalıdır)
Erkek Kadın
Adı:
Soyadı:
Adresi:
Şehir:
İlçe:
Telefon:
Cep Telefonu:
E-Mail:
Doğum tarihi:

Belge Örneği-5: Antrenörlerin Temel Eğitimlerinin Kayıt Altına Alınması

No:	Temel Eğitim	Alınan kurum	Yıl	Belge	Evet
1.
2.
3.
4.
5.

Belge Örneği-6: Antrenörlük belge dereceleri ve görev alanları

1.Kademe	2. Kademe	3. Kademe	4. Kademe	5. Kademe
GÖREV ALANLARI				
Acil durum yöneticisi				
Aletli alan antrenörü				
Grup antrenörü				
Eğitmen				
Diğer				

Belge Örneği-7: İlk yardım için görevlendirilen personelin ilk yardım eğitimi belge örneği

İlk yardım eğitimi	Kurum	Verildi	Geçerliliği e kadar	No
...
...

Belge Örneği-8: Çocuk ilgilenimi için görevlendirilen personelin eğitiminin kayıt altına alınması

Çocuk bakımı(İlgilenme)	Kurum	Yıl	Belge	No
...
...

Belge örneği-9: Kariyer ve geliştirme

Kariyer ve gelişim eğitimi	Alınan kurumu	Yıl	Belge	Ok
...
...
...
...

Antrenörlerin eğitim seviyeleri

- ✓ Kademe Antrenör: Temel düzeyde fitness eğitimi alan herkes 1.kademe antrenörlük belgesine sahip olabilir.
- ✓ Kademe Antrenör: 1. kademe antrenör belgesine sahip ve en az 1 yıl üst kademe antrenör yanında çalışmış olduğunu belgeleyen antrenörlerin katılabildiği eğitim programını kapsar.
- ✓ Kademe Antrenör: 2. kademe antrenör belgesine sahip ve 2. kademe en az iki yıl çalışmış olduğunu belgeleyen ve bu süre içerisinde sporla ilgili en az iki bilimsel seminer görmüş antrenörlerin katılabileceği eğitim programını kapsar.
- ✓ Kademe Antrenör: 3. Kademe antrenör belgesine sahip ve 3. kademe en az üç yıl çalışmış olduğunu belgeleyen ve bu süre içerisinde, sporla ilgili en az üç bilimsel seminer görmüş antrenörlerin katılabildiği eğitim programını kapsar.
- ✓ Kademe Antrenör: 4. Kademe antrenör belgesine sahip ve 4. Kademe en az iki yıl çalışmış olduğunu belgeleyen ve bu süre içerisinde sporla ilgili en az beş bilimsel seminer görmüş eğitim programını kapsar.

Not: Ülkemizde yapılan seminer, kongre, sempozyum gibi antrenman bilimini destekleyen toplantılara katılımı belgelemek kaydıyla geçerlidir.

Alternatif yol: Federasyonun onayı dışında alınan belgeler.

Seviye	Eğitimi	Veren kurum	Alternatif yol
...
...

Türkiye’de fitness merkezlerinde çalışacak olan personelin diplomalarını federasyon tarafından veya federasyonun onayı ile belirli kurumlar tarafından verilmektedir.

Kriter 3: Müşteri Sözleşmesi

Müşteri sözleşmeleri aşağıdaki kriterleri içermek zorundadır.

- ✓ Yazılı olarak belirlenmelidir.
- ✓ Müşteri sözleşmesi 12 aylık zaman dilimini aşmamalıdır.
- ✓ Tekrarlanan sözleşmelerde uzatma süresi 12 ayı aşmamalıdır.
- ✓ Sözleşme imzalamaya tarihi veya bitiş tarihi belirlenmelidir.
- ✓ Hukuksal olarak belirlenen tarihlere uyulmalıdır.
- ✓ Eğer müşteri özel bir durumdan dolayı (uzun süreli hastalık, taşınma, askerlik hizmeti) sözleşmesini feshedermişse müşteri fesih edememesinin nedeninin bildirerek iki hafta içinde feshedebilir.
- ✓ Sözleşme feshinin hangi durumlarda olacağı net ve anlaşılır olmalıdır. Tüm maddeler yazılı olarak düzenlenmeli ve müşterinin imzası tanınır bir şekilde olmalıdır.
- ✓ Sözleşmede ödeme planının nasıl işleyeceği belirlenmelidir.

- ✓ Müşteri bilgisinin korunmasında prensip geçerli veri koruma yasası ve bununla ilişkili yasalarla olmalıdır. Müşteri bilgileri bilinmeyen bir yerde veya üçüncü bir kişiyle asla paylaşılmamalıdır.

Belge örneği-10: Örnek Müşteri Sözleşmesi

Fitness merkezinin adı:	...
Üyelik numarası:	...
Adres:	...
Doğum yeri ve tarihi:	...
E-Mail:	...
Telefon:	...

Lütfen tüm bilgileri okunur ve anlaşılır biçimde doldurunuz

1. Bu sözleşme tüm fitness merkezinden yararlanacak üye için bazı şartları içermektedir. Bu şartlar üyenin imzasıyla bağlayıcı olmaktadır.

Aylık ödenmesi gereken tutar	100	90	80	70	60
Üyelik süresi	1	3	6	9	12

2. Aylık ödenmesi gereken tutar ayın 15'ine kadar ödenmelidir. Üye merkezden yararlanmasa dahi diğer ödemelerde sözleşmede belirtilen zamanlarda ödenmelidir. Eğer üye iki aydan fazla bir zaman dilimi ödenmesi gereken tutarı ödemiş ise ondan sonra gelecek ödeme fesih zamanıdır. Eğer ödemeler zamanında yapılmamışsa üye uyarılmaksızın merkeze giriş yasağı alır.

3. Kim görgü kurallarına aykırı davranırsa veya merkezin düzenini bozarsa uyarılmaksızın merkeze giriş yasağı alınır. Bunun yanında üyelik ödemesi sözleşmede belirtildiği gibi sözleşme bitimine kadar düzenli olarak ödenmek zorundadır. Sözleşme imza ile hukuki belge halini alır. Sözleşme imzalandıktan sonra merkezin düzeni ile bilgiyi üye edinmek zorundadır.

4. Değerli eşyaların kaybolması veya zarar görmesi durumunda merkez sorumlu değildir. Aynı zamanda bırakılan giysilerin kaybı veya zarar görmesi durumunda da geçerlidir.

5. Üye merkeze karşı herhangi bir dava açarsa açılan davada sözleşme maddeleri geçerlidir.

6. Kısa süreli hastalıklar sözleşmeye karşı sorumlulukları ortadan kaldırmaz. Bir ay ve daha fazla süren hastalıklar için hekimden rapor alınmalıdır. Böyle durumlarda üye iki haftalık süre içerisinde durumunu bildiren raporu bildirmek zorundadır. Aksi takdirde ödemenin süresi ile normal koşullar geçerlidir.

7. Adres değişiklikleri veya hesap değişiklikleri spor merkezine bildirilmelidir.

8. İkamet değişikliğinde 14. İş gününden ayın sonuna kadar sözleşme feshedilebilir. Feshin geçerli olabilmesi için yeni ikamet adresinin teyidi şarttır.

9. 18 yaşından küçüklerin üye olabilmesi için velilerinin rızası şarttır. 16 yaşından tamamlamayan kişiler üye olmazlar.

10. Eğer merkezin öğrencilere veya eğitmenlere özel bir indirimi varsa söz konusu kişiler öğrencilik veya eğitmenlik belgelerini 14 gün içinde ibraz etmek zorundadırlar aksi takdirde sözleşme uyarılmaksızın normal sözleşmeye çevrilir.

11. İndirimli 12 ay için yapılan sözleşmelerde sözleşmenin yapıldığı tarihten itibaren 3 ay geçmeden sözleşme feshedilemez.

12. Herhangi bir doğal afette (su baskını, deprem, hortum) merkezin kullanım alanları veya malzemeleri zarar görürse bu zarardan dolayı hizmetlerden yararlanamayan üye merkezden hak talep edemez.

13. Merkezin devamlılığın sağlanması tüm üyelerin ödeme sorumluluğunun zamanında yerine getirmesiyle mümkündür. Bununla ilişkili üyeye verilen her uyarıda ihtar ücreti yükseltilebilir. Aynı zamanda uyarı sürecinde harcanan masraflar üyeden temin edilir.

14. Ödeme oranları enflasyona göre yıllık en az %2 ile %5 arasında yükseltilebilir. Veya katma değer vergisi gibi vergilere göre yükseltilebilir.

15. Zamanında yapılmayan sözleşme feshi için sözleşme her seferinde üç ay uzatılır. Sözleşme feshi sözleşme bitmeden bir ay önce bildirilmelidir.

16. Yukarıda yazılı yönergenin dışı geçersizdir. Eğer belirlenen yönergenin dışında bir ifade konusunda ısrar edilirse söz konusu kişi belirli mahkemeye dava edilir.

17. Kurumdan faydalanmalar sadece kurum kartının kullanılması ile mümkündür. Kurum kartının kaybedilmesinde ücret üyenin kendisine aittir.

Hesap Sahibi:

Adres:

Banka:

I-ban:

Tarih ve İmza:

Fitness danışmanı imza:**Kriter 4: Düzen & Hijyen**

Bir merkezin temizlik ve düzeninin sağlanmasında gerekli belgeler ilgili kişilerin görebileceği şekilde konulmalıdır. Aynı zamanda merkezin düzeni ve hijyeni şu kuralları içermelidir.

- ✓ Normal hayatta kullandığımız ayakkabılar ile antrenman sahalarına girişin yasak olması
- ✓ Islak zeminlerde terliklerin kullanılması
- ✓ Antrenman alanlarında salona özel ayakkabıların kullanılması
- ✓ Antrenman alanı veya yakınında sigara yasağının olması
- ✓ Antrenman alanlarında besin maddelerinin tüketiminin yasak olması
- ✓ Serbest zaman geçirilen alanların düzenli olması (mini bar gibi)
- ✓ Şu koşullar ise gıda maddelerinin satımında yerine getirilmek zorundadır.
- ✓ Fitness için kullanılan yan ürünler (Protein tozları veya diğer ürünler) hukuksal olarak kurallara uygun olmalıdır.
- ✓ Fitness için kullanılan yan ürünler (Protein tozları veya diğer ürünler) bilimsel belgesi olmadan satılamaz aynı zamanda bu ürünleri insan sağlığına zarar veren maddeler içeremez.

İllegal yollardan ticaretini ve tüketimi yapılan yan ürünlerin veya doping maddelerinin kullanımı istenilebilir.

Yazılı olarak merkezin temizlik planının yönetilmesi gerekir.

Yazılı olarak hazırlanan temizlik planında ne, ne zaman, nasıl, ne ile temizleneceği kararlaştırılmalıdır.

Eğer merkezin temizliği için bir temizlik firması görevlendirilmişse, bu firmaya açık bir şekilde yazılmış temizlik planı verilmeli, bu temizlik planında mutlaka günlük temizlik yer almalıdır.

Merkezin en iyi şekilde temiz kalabilmesi düzenli kontroller ve yapılan temizlik planının düzenli olmasıyla mümkündür. Merkezin temizlik kontrolleri günde üç kez yapılmalı bir kaç ise doküman haline getirilmelidir. Temizlik planlarında üyelerin antrenman malzemelerinde temas noktaları özellikle temizlenmelidir. Merkezin dezenfekte edildiğinde izin verilmiş dezenfekte maddeleri kullanılmalıdır.

Temizlik planı

Merkezin temizlik plan veya planları ya da görevlendirilen temizlik şirketinin çalışma talimatları denetlemek için hazır bulundurulmalıdır.

Belge örneği-11: (Kuru alanların temizliği) Fitness ve Jimnastik Alanları Demirbaşlar için Temizlik Planı

Faaliyetler (Demirbaşlar)	Sıklık	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma	Cumartesi	Pazar	İmza
İç camlar/parmak izleri Uzaklaştırma	7X	X	X	X	X	X	X	X	..
Pencere eşikleri ıslak temizleme	1X	X							..
Söndürme ekipmanı ıslak temizleme	1X								..
Kalorifer ve borular ıslak temizleme	1X								..
Kapı ve çerçeveleri ıslak temizleme	7X	X	X	X	X	X	X	X	..
Aynalar	3X	X	X	X					..

Belge örneği-12: (Kuru alanların temizliği) Zeminler için temizlik planı

Faaliyetler (Zemin)	Sıklık	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma	Cumartesi	Pazar	İmza
Büyük lekeleri uzaklaştırma	7X	X	X	X	X	X	X	X	..
Nemli yıkama	7X	X	X	X	X	X	X	X	..
Parlatma	Ayda bir kez								
Halılardaki pislikleri uzaklaştırma	7X	X	X	X	X	X	X	X	..

Belge örneği-13: (Kuru alanların temizliği) Antrenman Aletleri için Temizlik Planı

Faaliyetler (Antrenman Aletleri)	Sıklık	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma	Cumartesi	Pazar	İmza
Kardiyo antrenman aletleri	7X	X	X	X	X	X	X	X	..
Kuvvet antrenman aletleri	1X				X				..
Serbest çalışma aletleri	2X			X		X			..

Öğleden Sonra Genel Temizlik Planı Örneği

Belge örneği-14: (Islak alanların temizliği) Sıhhi Alanlar temizlik planı örneği

Faaliyetler (Sıhhi alanlar)	Sıklık	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma	Cumartesi	Pazar	İmza
Çöğ konteynırları boşaltılması, tuvalet kağıtları boşaltılması, Havlu peçeler, sabunları doldurma ve sabunlukları temizleme	7X	X	X	X	X	X	X	X	..
Pisuarları, klozetleri ve oturma alanları	7X	X	X	X	X	X	X	X	..

Belge örneği-15: (Islak alanların temizliği) Soyunma Odaları

Faaliyetler (Soyunma Odaları)	Sıklık	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma	Cumartesi	Pazar	İmza
Büyük pislikler (Kâğıtlar, kırpıntılar ve zemin temizleme)	7X	X	X	X	X	X	X	X	...

Belge örneği-16: Giriş ve diğer alanlar (Kuru alanların temizliği)

Faaliyetler	Sıklık	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma	Cumartesi	Pazar	İmza
Büyük pislikleri kaldırma	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Çöp kutularını boşatma	7X	X	X	X	X	X	X	X	...

Belge örneği-17: Sıhhi alanlar için temizlik planı: Tuvalet, duş, çamaşırhane(İslak alanlar)

Faaliyetler (Demirbaş Tesisler)	Sıklık	Pazartesi	Salı	Çarşamba ^a	Perşembe ^e	Cuma	Cumartesi ^{si}	Pazar	İmza
Atıkları boşaltma, içindeki atıkları uzaklaştırma, çöp poşeti geçirme	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Çöplerin dışını ıslak yıkama ve kurulama	3X		X		X		X		...
Havalandırma ızgaraları temizleme	1X	X							...
Pencere eşiği nemli temizleme	1X	X							...
Sabunluk, Tuvalet kâğıdı tutacağı, kağıt havlu tutucuyu temizleme	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Duşlar, lavabolar, aynaları temizleme. Eşyaları nemli temizleme ve kurulama	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Havlu rafları ve diğer rafları temizleme	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Örümcek ağlarını duvarlardan uzaklaştırma	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
İdrar, kirlenmiş duvarları, çamur lekeleri ıslak temizleme ve kurulama	2X	2X	2X	2X	2X	2X	2X	2X	...
Klozet, klozet oturma alanı, klozetlerin zor ulaşılan bölgeleri tamamen ıslak temizleme ve kurulama	2X	2X	2X	2X	2X	2X	2X	2X	...
Tuvalet fırçaları ıslak temizlenmeli	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Tuvalet kâğıtları, havlu kâğıtlar, hijyen çantaları veya sabunlar	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Yüzeyler ve raflar ıslak temizlenmeli	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Kenarlar ıslak temizlenmeli	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Akıntılar, Lağımalar uzaklaştırılmalı	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Islak silmek (zemin)	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Özel temizlik aleti (zemin)	7X	X	X	X	X	X	X	X	...
Dezenfekte temizlik (zemin)	7X	X	X	X	X	X	X	X	...

Belge örneği-18: Temizlik kontrol kâğıdı

Tarih	Saat	İmza
...
...
...
...

Kriter-5: Antrenman Süreci

Antrenman için arabuluculuk(iletişim) ve uygulama safhaları müşteriler için açık bir biçimde formüle edilmelidir. Yazılı hale getirilmeli ve anlaşılır kılınmalıdır.

İlk antrenmandan önce, deneme antrenmanından önce mutlaka müşterinin sağlıksal risk durumu ile ilgili kriter yerine getirilmelidir.

Antrenman planının şekillenmesinde aşağıdaki tekbirler sırasıyla uygulanmalıdır.

- ✓ Müşterinin ihtiyaçları, istekleri, hedefi, sağlık durumu üye olmadan önceki ayrıntılı konuşmada standart hale getirilmiş belgelerle kayıt altına alınmalıdır. Tutanak hale getirilmelidir.
- ✓ Müşterinin kuvvete dair(ILB-Test) dayanıklılığına dair (INP-Dayanıklılık testi) veya esnekliğe dair (Sit+Reach- Test) testleri ile ölçülmeli ve tutanak haline getirilmelidir. Bu bilgiler antrenman programlamada rehber aracılığı görür. Ve test metotlarının değerlendirilmesinde elde bulunmalıdır.
- ✓ Kişisel antrenman hedefleri müşteri ile birlikte yazılı hale getirilmiş belgelerle tespit edilmelidir.
- ✓ Kişisel antrenman planı bilgiler yardımı ile girişte uygulanan dayanıklılık, kuvvet ve esneklik testleri göz önünde bulundurularak oluşturulmalıdır.
- ✓ Kişisel antrenman programlarda antrenmanı yönetirken bir üst seviyeye veya farklı bir antrenman yönetimine geçme antrenman kontrol kartı olmalıdır. Antrenman içeriği ve yüklenmeler bu kartta olmalıdır.

Verilerin korunmasında prensip veri koruma mevzuatı ve bununla bağlantılı diğer mevzuatlara uyulmak zorundadır. Sağlıksal veriler ise üyenin bilgisi olmadan üçüncü bir şahsa verilemez.

Kriter- 6 Sağlıksal Risklerin Açıklanması

Fitness merkezlerinde sağlıksal risklerin açıklanması yazılmış olarak belirlenmelidir.

Sağlıksal soruşturma en azından aşağıdaki bilgileri içermelidir;

- ✓ Üyenin devam eden tıbbi tedavisi var mı?
- ✓ Üye ilaç alıyor mu?
- ✓ Mevcut dolaşım bozukluğu veya kalple ilgili bir riski var mı?
- ✓ Spor yapmasını engelleyecek bir hareket problemi var mı?
- ✓ Mevcut nefes problemi var mı? (Astım, bronşit)

Üyelerin sağlıksal riskleri belgelenmeli ve müşteri tarafından tarihi de belli olmak üzere imzalanmalıdır. Eğer bu bilgiler elektronik programlar aracılığı ile müşteriye imzalatılırsa sağlıksal risk belgelerindeki olumsuzlukları da ortadan kaldırılacaktır.

Fitness merkezlerinde sağlıksal risklere ait belgelerin değerlendirilmesinde kalifiye eleman en az 3 kademe antrenör olmalıdır. Be en az bu seviyede olan bir kalifiye eleman tarafından yürütülmeli ve imzalanmalıdır.

Doktorlardan sağlıksal olarak herhangi bir problemin olup olmadığı ile ilgili doküman şu tavsiyelere dikkat edilmek zorundadır.

- ✓ Sağlık durumunda bir belirsizlik durumu var mı?
- ✓ Akut sağlık sorunları var mı?
- ✓ Spora yeni başlayanlara ve yeni üyelere belirli yaş aralığını geçmiş kişilere dikkat edilmelidir (Erkeklerde 45 kadınlarda 50 yaşını geçmiş üyelere prosedür aşağıdaki gibidir).

Sağlık Anketi

Bir üyenin mevcut sağlık durumunun öğrenilmesinde merkezde yapılan tetkikler sırasında karar verilmesi anlayışı mevcuttur.

Yaş İlerlemiş Spora Yeni Başlayanlar ve Yeni Üyelerde Prosedür

Belirsiz hastalıklarda, mevcut hastalık durumlarında, spora yeni başlayanlarda veya yeni üyelerde belirli bir yaşa ulaşmışsa fitness merkezinin nasıl bir yol izleyeceği ile ilgili zorunluluklar kriter 5'te açıklanmıştır.

Belge örneği-19: Üyenin sağlık durumu ile ilgili doktordan alınacak onay

Üyelik İçin Doktor Onay Belgesi

İsim:

Soyisim:

Adres:

Doğum Tarihi:

Aşağıdaki içerikteki antrenmana katılmak istiyorum:.....

Antrenörün Tespit Ettikleri

Kişinin aşağıdaki sağlıksal problemlerinin tespit edildiğini bildiririm

1.

Tarih:

İmza:

Antrenörün Mühür veya İmzası

Doktor Tarafından Doldurulacak Kesim

Fitness üyesi adayın antrenmanlarla ilgili durumu aşağıdaki gibidir.

- Kısıtlama olmaksızın uygulama yaptırılabilir.
- Şu kısıtlamalara dikkat edilerek uygulama yaptırılabilir.
- Şu nedenlerden dolayı uygulama yaptırılmaz.

Doktor Mühür ve İmzası

Belge örneği-20: Sorumluluk açıklaması örneği

Sorumluluk Açıklaması

Fiziksel antrenman ile yüksek derecede sakatlanma veya diğer olumsuzları beraberinde getireceği bilincindeyim. Spor yapılırken ortaya çıkabilecek riskleri üzerime almaktayım. Spor yapmama neden olabilecek aksi bir rahatsızlığım varsa spor yapabilmesinde elverişli raporun alınmasının gerekli olduğunun bilincindeyim. Tüm bunlara rağmen doktora başvurmuyorsam bu fitness merkezinde oluşabilecek her hangi bir risk kendi sorumluluğumdur.

Bu sebepten dolayı antrenmanın neticesinde zarar görürsem sorumluluk merkezin sorumluluğu dışındadır.

Yer-Tarih

Üyenin İmzası

Belge örneği-21: Sorumluluk açıklaması örneği – ilerlemiş yaşlar için

Sorumluluk Açıklaması – ilerlemiş yaşlar için

Fiziksel antrenman ile yüksek derecede sakatlanma veya diğer olumsuzları beraberinde getireceği bilincindeyim. Bugüne kadar hiç spor yapmadığım için, antrenmana yeni başlayan olarak veya ilerlemiş yaşımın (Erkek > /Kadın >) bana kendimde yüksek riske neden olacağını farkındayım. Aynı zamanda spor uzmanı veya doktorun spor yapmasında sakınca yoktur raporunun gerekliliğinin farkındayım. Tüm bunlara rağmen doktora başvurmak istemiyorum.

Bu sebepten dolayı antrenmanın neticesinde zarar görürsem sorumluluk kendime ait olup, merkezin sorumluluğu dışındadır.

Yer-Tarih

Üyenin İmzası

Kriter 7: Fitness Merkezin Altyapısı

Aşağıdaki bilgiler bulunmak zorundadır:

- Antrenman aletlerinin m² olarak donatıldığı alan
- Grup antrenmanları için m² olarak ayrılan alan
- Soyunma odalarının, saunanın, solaryumun, grup önerileri için ayrılan alanların m² olarak büyüklüğü

Fitness merkezi üçten fazla alana sahip olmak zorundadır. Merkezin girişi, resepsiyon (danışma) merkezin planında tabelalar yardımı ile açıkça belirtilmelidir. Merkezin tüm alanları eşit olarak, parlıtlı ve aşağıdaki iç aydınlatma kriterlere uygun şekilde aydınlatılmak zorundadır.

- Girişler, resepsiyon alanı, merdivenler ve solan(geçişler) minimum 200 ışık gücü
- Antrenman alanları ve grup antrenman alanları minimum 300 ışık gücü
- Sauna ve solaryum alanları minimum 15 ışık gücü
- Temizlik amacı için değiştirilebilen ışıklar minimum 300 ışık gücü
- Araştırma ya da sağlık alanı için minimum 500 ışık gücü.

Kişisel tüm eşyaların güven içerisinde saklanabileceği antrenman yapan müşteriye yetebilecek sayıda muhafaza dolapları olmak zorundadır. Kesinlikle antrenman alanlarında müşterinin çantası bulunmamalıdır.

Parantez içine belirlenen donanım veya önerilerin üç tanesi (sauna, buhar banyosu, jakuzi, masaj, terapi havuzu, dinlenme odası, iletişim odası veya solaryum, vitamin bar) bulunmak zorundadır.

Üyelerin ısınabilmesi için minderli/tatamili ayrı bir alan müşterilerin hizmetine verilmelidir.

Grup antrenmanlarında zemin emici bir özelliğe sahip olmak zorundadır.

Grup antrenman alanları bireysel antrenman alanlarından ayrılmalıdır. Müzik eşliğinde yapılan antrenman diğer üyeleri rahatsız etmemelidir.

Grup antrenmanı yapılan alanda müzik 90 desibel ile sınırlandırılabilir.

Ses yüksekliği bireysel antrenman yapılan alanlarda 65 desibel, dinlenme alanlarında ise 50 desibeli uzun süre geçmemelidir.

Belge örneği-22: Tesisin Alan Büyüklüğü

Antrenman ekipmanları fiziksel alanı*	...m ²
(Ekipman: Kuvvet, dayanıklılık, esneklik)	
Grup antrenmanları alanları	...m ²
Soyunma odaları, nemli alanlar(havuz vb), sauna	...m ²
Eğitim alanları, banyo restorasyonu vitamin bar, solaryum bankları	...m ²

Kriter 8: Ekipman Güvenliği Ve Bakımı

Spor malzemelerinin kurulumu ve yerleştirilmesi belirlenen güvenlik yönetmeliklere göre olmalıdır.

Spor aletlerinin yerleştirilmesi:

- ✓ Spor aletleri girişte engel olmayacak şekilde yerleştirilmelidir.
- ✓ Spor aletlerinin kullanımı sırasında yeterli derece alan olmalıdır (Örneğin koşu bandı arkasından minimum 1 metre eninde 2 metre olmalıdır).
- ✓ Spor yapılmasına engel teşkil edecek veya yaralanmalara neden olabilecek herhangi bir engel olmamalıdır (Zeminde çukur, kablo gibi). Spor aletleri standartlara uygun bir biçimde yerleştirilmelidir

Aletlerin yerleştirilmesinde uygulama

- ✓ Ekli tutamak varsa tehlike oluşturmamalıdır.
- ✓ Destekleyici parçaların kenar ve köşeleri keskin olmamalı (r > 2,5 mm)
- ✓ Ek kenarlıklar sivri olmamalıdır.

- ✓ Antrenman yapılan alanda açık uçlu boru bulunmamalıdır.
- ✓ Dişli gibi sakatlanmaya neden olacak aletler antrenman alanında bulunmamalıdır.

Aletlerinin fonksiyonları

- ✓ Tüm aletlerin genel işleyişinde problem (aşınma, hasar) olmamalıdır.
- ✓ Ayar ve kilit mekanizmaları (acil durum düğmesi gibi) iyi çalışmalıdır.
- ✓ Giriş yardımı, serbest koşu gibi fonksiyonlarda çalışmalıdır.

Ağırlıklar için emniyet pimleri

- ✓ Emniyet pimleri eklenebilen ağırlıklar için olmak zorundadır.
- ✓ Bu malzemeler kendi kendini kilitleyen malzemeler de (mıknatıslı) olabilir.
- ✓ Kendi kendini kilitleyen sistemler kablo ile ağırlıklara bağlı olmalıdır.

Ağırlık kapağı

Ağırlıklar egzersiz yapan kişinin arkasında ve yanında duruyorsa her tarafı yastıklaması lazım, eğer antrenman yapan kişinin ağırlıklar yanında olursa üç tarafı yastıklaması lazım, fakat antrenman yapan kişinin ağırlıklar önünde olursa yastıklamaya gerek yoktur. Eklenen ağırlıklarda mandalların kapatılması gerekmez. Parçalı ağırlıklarda ağırlık alalıkları 75mm geçmemelidir.

Tüm antrenman aletleri haftalık olarak gözle görülür olumsuzlukları gözden geçirilmelidir (Hareket eden bölgeler kullanılır hale getirilmeli, gevşek vidalar sabitlenmeli). İnceleme sonunda gerekli önlemler alınmalı bu incelemeler doküman haline getirilmeli ve hatalı aletler kaldırılmalıdır.

En az bir kere senelik olarak tüm aletler genel bir kez genel check-up yaptırılmalı ve bunlar doküman haline getirilmelidir. Bunun yanında tüm aletlerin fonksiyonlarının çalışıp çalışmadığı kontrol edilmeli çalışmıyorsa tamir edilmelidir. Tüm malzemelerin bakımında aletin kullanım talimatı göz önünde bulundurulmalıdır. Tüm antrenman aletlerinin bakımında eğer yastıklamalarda bir problem varsa giderilmelidir.

Ekipman Bakımı

Tüm antrenman ekipmanları haftalık olarak genel gözden geçirilmelidir. Görünen problemler var ise ekipmanın tamiri yapılmalıdır. Oynayan parçalar sabitlenmeli, vidalarda gevşeklik varsa sıkılmalıdır. Araştırmadan sonuçları ve ilgili önlemler doküman haline getirilebilir. Yılda en az bir kere genel-check-up yaptırılarak sonuçlar doküman haline getirilmelidir. Doldurulan ekipman bakım formu hazır bulundurulmalıdır. Tüm bu belgeler geçmiş yıllara ait genel-checkup- değerlendirmek için kullanılabilir.

Belge örneği-23: Antrenman aletleri için örnek bakım listesi

Ekipman(alet) numarası	Aletin tanımlanması	Alan	Alet Ok	Alet eksikliği/ veya probleminin tanımlanması
...
...
...
...

Kriter 9: Kuvvet Antrenman Aletleri

Antrenman yapan kişi kuvvet istasyonlarında belirli bir özelliği çalışabilmesi için direnç ve yüklenmesini kendi isteğine göre ayarlayabilmelidir. Kendi isteğine göre seçilen yük veya dozunda ayarlanan antrenman yarar sağlayacaktır.

Aşağıdaki listelenen antrenman istasyonlarından kendi vücut ağırlığına direnç gösterebildiği veya serbest ağırlıklardan(kısa veya uzun halterler gibi) en az dört tanesine sahip olmalıdır.

Kuvvet antrenmanları için her istasyon aşağıdaki belirlenen istasyonlardan oluşur. Fitness istasyonları kapalı zincir antrenman aletleri veya açık zincir antrenman aletlerinden meydana gelir. Açık zincir antrenman aletleri (Bacak pres kapalı zincir aletlerine kalça

uzatma, diz uzatma gibi aletler ise açık zincir aletlerine örnektir). Bu aletler merkezde bulunmak zorundadır.

Omurga

- ✓ Omurga bükülme (örneğin: Karın kasları için mekik)
- ✓ Omurga uzatma (örneğin alt sırt kaslarının uzatma)
- ✓ Omurga bükülme(örneğin: Omurga döndürme)

Alt ekstremiteler

- ✓ Uyruk(üst bacak) yakınlaştırma
- ✓ Uyruk(üst bacak) uzaklaştırma
- ✓ Bacak germe(Örneğin: Bacak pres)
- ✓ Alt bacak bükme

Üst ekstremiteler

- ✓ Yukarıya itme
- ✓ Aşağıya çekme
- ✓ İleriye itme
- ✓ Geriye çekme
- ✓ Aşağıya itme
- ✓ Yukarıya çekme

Tüm kuvvet aletlerinin üzerinde kısa ana antrenman talimatı olmalıdır. Günümüzde çip kart ile çalışan antrenman aletleri mevcuttur. Bu aletler otomatik koltuk ayarı gibi birçok özelliğe sahiptir. Açıklayıcı kısa talimatlara bu aletlerde gerek yoktur.

Kuvvet Aletlerini Tanımlama

Lütfen aşağıdaki listeyi kuvvet aletleri için gerekli açıklamalarla doldurunuz. Merkezdeki tüm kuvvet aletlerini listeleyebilirsiniz. Bu listelemenin bir örneği verilmiştir. Tüm kuvvet aletleri listeye kaydedilmelidir. Liste içerisinde alet aitlik numarası mutlaka kaydedilmelidir.

Belge örneği-24: Kuvvet aletleri listesi

Merkezin alet ID'si	Adı	Üretici	Alet Aitlik Numarası
...
...
...

Eğer bir kuvvet aletinin ID numarası eşitse, üretici firması da farklı değildir. Böyle durumlarda alet aitlik numarası kaydedilmelidir.

Kriter-10: Kardiyo Antrenman Aletleri

Dolaşım sistemi antrenmanları için aşağıdaki çerçeveye göre hareket edilmelidir.

- ✓ En az 6 tane kardiyo antrenman aleti farklı alet türlerinden en az iki tane (koşu bandı, stepper, bisiklet, eliptik bisiklet, kürek cihazı).
- ✓ Her kardiyo aleti isteğe göre ayarlanabilir olmalı, doğru bir antrenman yüklenmesi yararlı olacak şekilde ayarlanabilmelidir.
- ✓ Nabız odaklı antrenmanlar için antrenman yoğunluğu için işaretler alet üzerinde veya hazırlanan antrenman raporlarında bulunmalıdır.
- ✓ Faydalı bir antrenman yoğunluğu kendini iyi hissetmesi ile ilişkilidir.
- ✓ Kendini iyi hissetme daha sonraki sayfalarda verilecek Borg-Skala'sına göre değerlendirilebilir.

Kardiyo Antrenman Aletlerinin Tanımlanması

Lütfen aşağıdaki listeyi kardiyo aletleri için doldurunuz. Merkezdeki tüm kardiyo aletlerini listeleyebilirsiniz. Bu listelemenin bir örneği verilmiştir. Tüm kardiyo aletleri listeye kaydedilmeli. Liste içerisinde alet aitlik numarası mutlaka kaydedilmelidir.

Belge örneği-25: Kardiyο aletleri listesi

Merkezin alet ID'si	Adı	Üretici	Alet aitlik numarası
...
...
...

Eğer bir kardiyο aletinin ID numarası eşitse, üretici firması da farklı değildir. Böyle durumlarda alet aitlik numarası kaydedilmelidir

Kriter - 11: Grup Antrenman Programları

Grup antrenman programları özel olarak grup antrenmanı için öngörülen bir alanda sunulmalıdır. Üyelere haftalık olarak en az 10 program önerisi sunulmalıdır. Katılımcıların fiziksel özelliklerini göz önünde bulundurarak uygulama yaptırılmalıdır. Sunulan öneri veya programların seviyesi belirtilmelidir. Örneğin: Yeni başlayan, ilerlemiş gibi. Grup antrenman programları aşağıdaki özelliklerini içermelidir. Bunun yanında üyelerin istekleri dikkate alınmalıdır.

Grup antrenman önerileri aşağıdaki seçeneklerden en az üç tanesini içermelidir. Bunun yanında talep edilen her grup önerisi dikkate alınmalıdır.

- ✓ Kardiyο(aerobik vb)
- ✓ Kas ve iskelet sistemi önerileri(Sırt antrenmanları, bop, ağırlık çalışarak grup antrenmanları vb.)
- ✓ Koordinasyon veya yaratıcılık(dans, savaş sanatı, yoga vb).

Grup antrenmanlarında her katılımcıya aerobik minderi veya gerekli antrenman aletinin kullanıma sunulmalıdır. Grup antrenmanlarını yapıldığı alanda aynı zamanda her katılımcı için uygun en az 3m² alan bulunmalıdır. Grup antrenman önerileri uygun niteliklere sahip kalifiye insan kaynakları kullanılarak icra edilmelidir.

Grup Antrenmanlarında Borg-Skalasını Kullanma

Bu ölçek antrenman başladıktan sonra antrenman yapanın veya deneğin durumunu gösterir. Denek antrenmana başlamadan önce bu ölçeğin açıklanan bilgileri ile yüklenme veya antrenman şiddeti hakkında bilgi verir.

Aşağıdaki talimatlar ile bu ölçek kullanılabilir:

Biz yüklenme esnasında algılanan eforu belirlemek istiyoruz. Bu eforu bu ölçekle belirleyebiliriz. Algılanan efor kasların yorgunluğu, nefes alıp verme zorluğu, göğüsün ağrması gibi bir çok faktöre bağlıdır.

Borg'a göre bu ölçekte 6 hiç mi hiç yorucu dağılı ifade ederken 20 maksimal yorgunluğu ifade eder.

9: normal bir insanın çok az bir efor harcayarak gidebileceği tempodur.

13: ölçeğe göre 13 'biraz yorucu' ama bir kişi antrenmana zorlanmadan devam edebilir.

15: yorucu ve zor ama devam etmek mümkün.

17:Çok yorucu ama hala devam edebiliyor.

19: 'Çok çok yorucu' birçok kişinin yaşayabilmesi için devam edilemeyecek bir sınırdır.

Başkaları ile karşılaştırmadan kendi performansınızı hissetmek önemlidir.

6	Hiç yorucu değil
7	Çok çok kolay
8	normal bir insanın çok az bir efor harcayarak gidebileceği tempodur.
9	Çok kolay
10	Optimal antrenman alanının başlangıcı
11	Kolay
12	'biraz yorucu' ama bir kişi antrenmana zorlanmadan devam edebilir.
13	Çok az yorucu
14	Optimal antrenman alanının sonu
15	Zor
16	Çok yorucu fakat bir çok insan için hala devam edilebilir alan fakat bitmişlik söz konusu
17	Çok zor
18	'Çok çok yorucu' birçok kişinin yaşayabilmesi için devam edilemeyecek bir sınırdır.
19	Çok çok zor
20	Maksimal zorluk

Kriter-12:Acil Durum Yönetimi

Personel yeteneklerine bağlı olarak acil durum için aşağıdaki kriterler sağlanmalıdır:

- ✓ Acil durum yönetiminde sorumlulukların tanımlanması
- ✓ İlk yardım için eğitilmiş personelin varlığı.
- ✓ Acil durum planı doküman haline getirilmelidir.

Alt yapı ile ilişkilere olarak acil durum yönetimi aşağıdaki kriterler sağlanmalıdır.

- ✓ Acil çıkış tabelaları görülebilir şekilde duvara veya zemine monte edilmelidir.
- ✓ Günün her zamanında acil durumda yolu veya kapıları açık olmalıdır.
- ✓ Acil çıkış merdiveni veya kapısı kilitli bulunmamalıdır, uygun yönetime göre hazır bulundurulmalıdır
- ✓ Taşınan yaralıları için özel bir alanın olması
- ✓ Telsiz bir telefonun bulundurulması
- ✓ İlk yardım çantası kolay ulaşılabilen bir bölgede, çantanın kapağı herkes tarafından kolayca açılabilen yeterli malzemeye sahip olmalıdır.
- ✓ İlk yardım çantası her üç ayda bir kontrol edilerek bakım planı doküman haline getirilmelidir.
- ✓ Yeterli sayıda uygun büyüklükte yangın tüpü bulundurulmalı yangın tüpü kolay erişilebilen bir yerde olmalıdır(Yerden en yüksek 1.5mt yükseklikte bulundurulmalıdır) Ayrıca kullanım talimatı görülebilir yerde bulunmalıdır(75cm ile 2mt arasında). Yangın tüpü belirli aralıklarla kontrol edilmelidir(kontrol 2 yılı geçmemelidir).
- ✓ Sauna alanında mutlaka yangın tüpü bulundurulmalıdır.

Organizasyon açısından aşağıdaki kriterler yazılı olarak belirlenmeli ve sağlanmalıdır.

- ✓ Herhangi bir kaza veya yangın durumunda görevlerin dağılımı açık olmalı, görev dağılımında ilk yardım bölümünde birden fazla kişi bulundurulmalıdır.
- ✓ İnsan kaynakları yönetimine içinde ilk yardım, acil durum önlemlerini içeren acil durum yönetimi tatbikatları yaptırılmalı ve doküman haline getirilmemdir.
- ✓ Acil durum için rapor ve dokümantasyon sistemi oluşturulmalıdır.

Acil Durum Organizasyonu

Acil durum organizasyonunda acil durumda organizasyon için sorumlulukları, alınacak önlemleri ve bunun için zorunlu hazırlıkları tanımlayınız

Eylem Planı

Spor merkezinin açık olduğu saatlerde uygun bir antrenör ve ilk yardım için personel bulundurulmak zorundadır. İlgilenme planını kendi merkezinizin uygunluğuna göre

şekillendiriniz. İlgilenme planında özellikle hangi antrenör ve ne zaman antrenman yapan üyeleri gözleyecektir vurgulanmalıdır. İlk yardımı kim yapacak ve hastayı, yaralıyı, yaralanan kişiyi özel bölgeye kim taşıyacak belirlenmelidir.

Belge örneği-26: Acil durumlar için görevlendirme çizelgesi

	Pazartesi					Salı					Çarşamba					Perşembe					Cuma					Cumartesi					Pazar									
Z a m a n	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K
ış	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı	ı
6																																								
7																																								
8																																								
9																																								
10																																								
11																																								
12																																								
13																																								
14																																								
15																																								
16																																								
17																																								
18																																								

Eğer varsa çocuk bakımı ve solaryum ile ilgili aşağıdaki kriterler uygulanmalıdır.

Kriter-13: Çocuk Bakımı

Eğer bir fitness merkezi çocuk bakımı hizmeti veriyorsa çocukların korunabilmesi için merkezin alt yapısı ile ilgili olarak aşağıdaki önlemleri almak zorundadır.

- ✓ Yer ısıtması veya kalorifer peteği çocuklara zarar vermeyecek biçimde yapılmalıdır,
- ✓ Prizler güvence altına alınmalıdır,
- ✓ Keskin duvar veya kenarlar bulunmamalıdır,
- ✓ Kaymaz ve kolay temizlenebilen bir zemin olmalıdır,
- ✓ Tehlike arz edebilecek mobilyalar kılıflanmalıdır,
- ✓ Çekmeceler düşmeye karşı güvence altına alınmalı,
- ✓ Kanatlı kapılar oyun alanında bulunmamalı,
- ✓ Çocuklara tehlike arz edebilecek bir unsur bulunmamalı,
- ✓ Telefon gibi cihazlar bakıcıların talimatları ile oyun alanına alınmalıdır.

Eğer fitness merkezi çocuk bakımı veriyorsa çocuk bakımını üstlenecek personel en azından 18 yaşını doldurmuş olmalı ve çocuk bakımına ilişkin aşağıdaki deneyim veya eğitimlerden birine sahip olmalıdır.

- ✓ En az bir yıl çocuk bakımında çalışmış olmak
- ✓ En az bir yıl bu konuda eğitim almış olmak
- ✓ Pratik yapmak
- ✓ Anne yardımcılığı yapmış olmak.
- ✓ Ya da benzeri tecrübelerine sahip olmalıdır.

Eğer bir fitness merkezinde çocuk bakımı hizmeti veriliyorsa çocukların tuvalet ihtiyacı sırasında çocuk ihtiyacını göreceği WC'den gelene kadar farklı bir bakıcı eşlik etmek zorundadır.

Kriter -14: Solaryum

Eğer merkez solaryum hizmeti sunuyorsa üye solaryum hizmetini kullanmadan önce müşteriye danışmanlık hizmeti sunulmalıdır. Bu yönlendirici danışmanlık hizmetinde aşağıdaki noktalar göz önünde bulundurulmalıdır.

- ✓ Üyenin solaryum kullanıma uygunluğunun tespit edilmesi(18 yaşından düşük olmamak, iltihaplı bir hastalığı var mı, alerjik reaksiyonu var mı?)
- ✓ Mümkün olan riskler üzerinde ilk kullanan müşteriye bilgi vermek
- ✓ Deri tipini belirlemek(herkes doğduğunda genetik olarak farklı ten rengine sahiptir).
- ✓ Bronzlaşma süresinin belirlenmesi
- ✓ Eğer merkez solaryum hizmeti sunuyorsa aşağıdaki hijyen kriterlerini sağlamalıdır:
- ✓ Solaryumun yatay yüzeyi(uzanılan yüzey) her kullanımdan sonra mutlaka dezenfekte edilmelidir.
- ✓ Dezenfekte uygun kriterlere göre yapılmalı ve uygun dezenfekte araçları kullanılmalıdır.
- ✓ Tek kullanımlık folyolar dezenfekteye alternatif olarak kullanılabilir.
- ✓ Eğer merkez solaryum hizmeti sunuyorsa güvenlik bakımından aşağıdaki kriterleri yerine getirmelidir.
- ✓ Solaryum aletleri standartlara uygun olmalıdır.
- ✓ Orijinal optik yedek parçaların dışında (UV lambaları, filtresi, yansıtaç) diğer parçaların orijinali dışında değiştirilmesine izin verilir.
- ✓ İlgili kişinin kullanımı esnasında solaryumun açılması, kapatılması, bronzlaşmada zaman kontrolü görevli kişi tarafından yapılmalıdır.
- ✓ Solaryumun bakımları mutlaka yapılmalıdır. Solaryum bakımı bir plan dahilinde olmalıdır. Geçmiş bakımlara dair ayrıntılar üretici firma tarafından belgelenmelidir.
- ✓ Koruyucu gözlükler standartlara uygun olmalıdır.
- ✓ Solaryumun uygun bir yerinde deri tipine göre uygun bronzlaşma tavsiyeleri hazır olmak zorundadır.

Solaryum

Eğer bir merkez solaryum hizmeti sunuyorsa müşteri solaryumu hiç kullanmadan önce müşteriye solaryum hakkında bilgi verilmelidir. Üretici firma tarafından alet bakımları dezenfekte gibi durumlar kullanım kılavuzunda gösterilmelidir.

Müşteri İle Konuşma Ve Danışmanlık

Müşteri solaryumu kullanmadan önce müşteri ile aşağıdaki unsurlar hakkında konuşulmalıdır.

- ✓ Yaş, deri tipi, alerjik reaksiyon gibi problemlerin olup olmadığı farklı bir anlamla kişinin solaryuma uygunluğu.
- ✓ Mümkün riskler hakkında konuşma
- ✓ Koruyucu gözlüğün teslim edilmesi
- ✓ Bilgi malzemesinin teslim edilmesi
- ✓ Müşteriden onay alınması
- ✓ Deri tipinin belirlenmesi
- ✓ Ayrıntılı doz planının hazırlanması(ne kadar solaryumda kalacağı)
- ✓ Doz planı deri tipine dikkat edilerek sayısı ve süresi belirlenmelidir.
- ✓ Derinin adaptasyon durumu konuşulmalıdır.

Solaryumu Kullanmama Veya Bırakma Kriterleri

Solaryumun aşağıdaki durumlardan dolayı kullanılmayabilir

- ✓ 18 yaşına henüz gelmemiş çocuk veya gençlerde
- ✓ Deri tipi uygun olmayan kişilerde
- ✓ Akut iltihaplı hastalarda
- ✓ Güneş ışınlarından dolayı veya derisi alerjik reaksiyon gösteren kişilerde
- ✓ Deride leke oluşumu var ise(40 veya 50 nokta).
- ✓ Büyük bir leke oluşmuşsa
- ✓ Eğer deri yanmaya eğilim göstermişse
- ✓ Çocukluktan bu yana güneş yanığı durumu
- ✓ Cilt kanseri hastalarda
- ✓ Organ nakillerinden sonra

Eğer solaryum kullanmada bir belirsizlik yaşıyorsanız doktorunuza danışınız.

Solaryum Kullanımında Mmkkn Olan Riskler

Solaryum kullanımında gereğinden fazla bronzlaşma olabilir. Solaryumun sağlık açısından olumlu etkileri olduğu gibi beklenmeyen olumsuz etkileri de olabilir. Bu yüzden solaryum kullanırken olası tehlikeleri önleyecek önlem olmak önemlidir. Beklenmeyen olumsuzlukları engelleyebilmek için aşağıda belirtilen talimatlara dikkat edilmesi gerekir.

Solaryumu kullanacak kişiye talimatların teslimi

- ✓ Eğer solaryum hakkında bir sorunuz varsa, personelimiz seve seve yardımcı olacaktır.
- ✓ Eğer derinizde bir hastalık varsa solaryumu kullanmadan önce doktorunuza danışınız
- ✓ Morötesi ya da ultraviyole (kısaca UV) ışınımlarına karşı derimizin gösterdiği bir reaksiyon varsa solaryum kullanılmamalıdır.
- ✓ Güneş koruyucular kullanılmamalı.
- ✓ Solaryum kullanmadan birkaç saat öncesinde üzerimizdeki kozmetik ürünlerini(makyaj) uzaklaştırmalıyız.
- ✓ Eğer ilaç kullanıyorsanız bazı ilaçlar morötesi ışınlarla karşı hassasiyeti artırır. Bu yüzden ilaç kullananlarda doktoruna danışabilir.
- ✓ Solaryumda standartlara uygun koruyucu gözlük kullanılmalıdır.
- ✓ Ne kadar solaryumda kalınacağına dair plana uygun hareket edilmelidir. Bu plan seçilen solaryum ve deri tipine göre hazırlanır.
- ✓ Solaryum günde bir kez kullanılmalıdır. Her vücut uzuvlu bir kez solaryuma girmelidir. Aynı gün içerisinde diğer güneş banyolarından uzak durulmalıdır.
- ✓ İki kullanım arasında ara bulunmalıdır.
- ✓ Eğer solaryum kullanımından birkaç saat sonra deride rahatsızlık meydana gelmişse solaryum kullanmayınız.
- ✓ İltihap ve kabarcık ortaya çıkıyorsa doktorunuza başvurunuz.
- ✓ Solaryumu kullandıktan sonra vücuda uygun losyon ile vücut bakımı yapınız.
- ✓ Solaryumu bronzlaşmak için kullanınız eğer 18 yaşından aşağı iseniz, Tip-1 deriye sahip iseniz, kullandıktan sonra küçük lekeler oluşuyorsa(50 den fazla) kullanmayınız.
- ✓ Cilt kanseri iseniz kullanmayınız.

Belge örneği-27: Solaryum için rıza alma

Alternatif 1 ↑	<p>Solaryumu kullanmadan önce solaryumun olası riskleri konusunda bilgilendirildim. Ve tüm kullanıcı talimatlarını okudum. Bana tavsiye edilen doz planına hem deri tipinde hem de seçilen solaryum tipinde kabul ediyorum.</p>	Alternatif 2 ↓
Tarih: Adı ve Soyadı: İmza:		

Cilt Tipinin Tahmin Edilmesi

Solaryumda geçirecek uygun sürenin belirlenmesi, ultraviyole (kısaca UV) ışınımlarına hassasiyeti cilt tipinin belirlenmesi aracılığıyla tahmin edilebilir. Cilt tipinin

belirlenmesinde amaç müşteriye olası zararlardan korumaktır. Burada en önemli bronzlaşma ve yanmaya eğilimini belirlemektir.

Aynı zamanda saç, göz ve cildin rengi cilt tipi konusunda işaret verir. Ama bunlara göre tip belirleme her zaman uygun değildir. Aşağıdaki 10 soru cilt tipinin belirlenmesinde yardımcı olacaktır. Lütfen aşağıdaki soruları mümkün olduğu kadar doğru cevaplayınız.

1.Solaryuma girmeden önceki cilt renginiz?

- ✓ Kırmızı
- ✓ Beyaz
- ✓ Açık bej
- ✓ Esmer

2.Vücudunuzda çil var mı?

- ✓ Evet, çok
- ✓ Evet, birkaç
- ✓ Evet, tek tük
- ✓ Hayır

3.Yüz cildiniz güneşte nasıl tepki vermektedir?

- ✓ Çok hassas, sık sık deri soyulması
- ✓ Hassas, zaman zaman deri soyulması
- ✓ Normal hassas, kısmen deri soyulması
- ✓ Hassas değil, deri soyulması yok

4.Türkiye’de veya Avrupa’da bulutsuz bir ortamda ne kadar bir sürede güneş yanığı oluşmaktadır?

- ✓ 15 dakikadan daha az
- ✓ 15 ile 25 dakikada
- ✓ 25 ile 40 dakikada
- ✓ 40 dakikadan uzun

5.Uzun süre güneşlenmede cildiniz nasıl tepki gösteriyor?

- ✓ Her zaman güneş yanığı
- ✓ Sık sık güneş yanığı
- ✓ Tekrar tekrar güneş yanığı
- ✓ Bazen ya da hiç güneş yanığı

6.Güneş yanığı sizi nasıl etkilemektedir?

- ✓ Çok kuvvetli kızarma, bazen ağrı, kabarcık oluşumu, daha sonra ciltte soyulma
- ✓ Görünür derecede kızarma, daha sonra ciltte sık soyulma
- ✓ Kızarma daha sonra ciltte bazen soyulma
- ✓ Kızarma yok ve ciltte soyulma

7.Tek veya uzun süre güneşlendikten sonra bronzlaşma etkisini tanıyabilir misiniz?

- ✓ Hayır
- ✓ Genellikle
- ✓ Sık sık
- ✓ Çoğunlukla

8. Bronzlaştıktan sonra yeniden güneşlenmede hangi değişim meydana geliyor?

- ✓ Neredeyse hiç bronzlaşma olmuyor
- ✓ Çok güneşlenmeden sonra hafif bronzlaşma
- ✓ Gözle görülür bronzlaşma
- ✓ Derin bronzlaşma

9.Sizin doğal saç rengine hangi ifade uyar?

- ✓ Kırmızı, hafif kahverengi kırmızı
- ✓ Açık sarı, sarı
- ✓ Açık kahverengi, kahverengi

- ✓ Koyu kahverengi, siyah

10. Göz renginiz nedir?

- ✓ Açık mavi, açık gri, açık yeşil
- ✓ Mavi, gri, ya da yeşil
- ✓ Açık kahverengi, kurşun rengi
- ✓ Koyu kahverengi

Cilt tipinin sınıflanması bu sorulara verilen cevaplarla oluşturulur. Cilt tipinin öğrenilmesiyle solaryumda kalma süresi ve seçilecek solaryum aleti hakkında doğru planlama yapılır. Kişinin cilt tipi solaryumun kullanım dozajı hakkında bilgi verir.

Üyenin cilt tipine karar verme

Tip – 1

Çok açık ten rengi, güneşe karşı hassas, açıkgöz rengi(mavi/yeşil), sarı veya açık kahverengi kıl rengine sahip kişidir.

Tip – 2

Açık ten rengi, açık kahverengi veya kahverengi kıl rengi, açık renk göz rengine sahip kişidir.

Tip – 3

Açık-Buğday ten rengi, açık veya koyu göz rengi, kahverengi veya siyah kıl rengi rengine sahip kişidir.

Tip – 4

Buğday ten rengi, koyu göz rengi (kahverengi siyah), kahverengi veya siyah kıl rengi

Tip – 5

Koyu kahverengi ten, koyu(siyah) göz rengi, siyah kıl rengine sahip kişidir.

Tip – 6

Çok koyu ten rengi(siyaha yakın), siyah göz rengi, siyah kıl rengi rengine sahip kişidir.

Solaryum Kullanım Dozajı Planlaması

Ön koşullar

- ✓ Solaryumu kullanacak kişinin solaryum kullanıp kullanamayacağını belirlenmesi
- ✓ Cilt tipinin belirlenmesi
- ✓ Yanıklara izin vermeden kişisel doz planının hazırlanması
- ✓ Ciltte süreç içerisinde anormal bir durumun olmaması

Kullanım Dozajı Planlaması İçin Tavsiyeler ve Zamansal sıra

- ✓ Günde maksimum ultraviyole (UV) ışınım(Güneş veya solaryum)
- ✓ Her iki solaryum arasında 48 saat geçmesi gerekir
- ✓ Haftada maksimum 3 solaryum
- ✓ Ayda maksimum 10 solaryum
- ✓ Maksimum 10 seri(toplamada 10 seans)
- ✓ Solaryum arası seri bitiminden sonra verilir.
- ✓ Seneden maksimum 50 güneşlenme ya da solaryum kullanımı

8. ÖZGEÇMİŞ

1987 Konya'nın hadim ilçesinde doğdu. İlkokulu Taşra Karaaslan ilköğretim okulunda tamamladı. Liseyi İstanbul'da Ümraniye İmam Hatip Lisesi'nde tamamladı. 2006 yılında Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu Spor Yöneticiliği Bölümünü kazandı. 2010 yılında Selçuk Üniversitesini Okul Birinciliği ile tamamladı. 2011-2012 yıllarında Almanya'nın Köln şehrinde dil eğitimi aldı. Dil Eğitimi tamamladıktan sonra Türkiye'ye geri döndü. 2013 yılında Konya Gençlik Hizmetleri Spor İl Müdürlüğüne Sportif Eğitim Uzmanı olarak atandı. Altı ay memurluk görevinden sonra 2013 Aralık Öğretim Üyesi Yetiştirme (ÖYP) programı ile alanında Türkiye Birincisi olarak Karamanoğlu Mehmet Bey üniversitesi Spor Yöneticiliği bölümüne atandı. Sportif eğitim uzmanı olduğu Gençlik Hizmetleri Spor İl Müdürlüğünden muvafakat alarak kurumlar arası geçiş yaptı. 2015 yılında Selçuk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Spor Yöneticiliği Anabilim Dalında Yüksek lisansını tamamladı. Aynı sene Selçuk Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Spor Yöneticiliği Anabilim Dalında doktora başladı. Gerek yüksek lisans tezinde gerek doktora tezinde fitness merkezleri ile ilgili konular çalıştı.