T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE'DE YAT VE MARİNA İŞLETMELERİNİN TEMEL SORUNLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kürşad ÖZBAY

Enstitü Anabilim Dalı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet SARIIŞIK

Temmuz 2020

T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE'DE YAT VE MARİNA İŞLETMELERİNİN TEMEL SORUNLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kürşad ÖZBAY

Enstitü Anabilim Dalı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

Bu tez 22/07/2020 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

JÜRİ	BAŞARI DURUMU
Jüri Başkanı: Prof. Dr. Mehmet SARIIŞIK	Başarılı
Üye: Doç. Dr. Şevki ULEMA	Başarılı
Üye: Hatice GÜÇLÜ NERGİZ	Başarılı

BEYAN

Tez içindeki tüm verilerin akademik kurallar çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, görsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uygun şekilde sunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezde yer alan verilerin bu üniversite veya başka bir üniversitede herhangi bir tez çalışmasında kullanılmadığını beyan ederim

Kürşad ÖZBAY

22/07/2020

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans ders aşaması ve tez sürecinde araştırmanın tüm aşamalarında her türlü desteği aldığım danışman hocam sayın Prof. Dr. Mehmet SARIIŞIK'a teşekkürlerimi sunarım. Ders aşamasında turizm ailesi olarak bilgi ve görüşlerinden yararlandığım tüm değerli öğretim üyelerine teşekkürlerimi sunarım.

Verdikleri destek için çalışmış olduğum tesisin tüm değerli çalışanları ve yöneticilerine teşekkür ediyorum. Mülakat için görüşme yaptığım Türkiye'deki 33 marina yöneticisine içtenlikleri ve vakit ayırıp değerli bilgileri paylaştıkları için ayrıca tüm minnettarlıklarımı sunarım.

Dünyaya geliş yolculuğu ile başladığımız bu hayatta her zaman destek ve yardımlarını esirgemeyen anne ve babama, çocuklarımızın bakımını üstlenerek çalışmam için süre yaratmama olanak tanıyan eşimin anne ve babasına güven, destek ve anlayışları için sonsuz şükran, saygı ve sevgilerimi sunuyorum.

Hayatımıza anlam katan kızım ve oğlum Elifnaz ve Eray'a çalışmalarım boyunca anlayış ve destekleri, hayırlı birer evlat oldukları için teşekkür ediyorum. Evlendikten sonra okumuş olduğum birçok değişik alanda üniversite ve katılmış olduğum eğitimler süresince sabırla bitmesini bekleyen, Dr.Öğr.Üyesi Gülçin Özbay'a yürekten teşekkür ediyor, sevgilerimi sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR ..... **i**

İÇİNDEKİLER ..... **ii**

KISALTMALAR ..... **v**

TABLOLAR LİSTESİ ..... **viii**

ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **ix**

ÖZET ..... **x**

SUMMARY ..... **xi**

BÖLÜM 1.
GİRİŞ **1**
1.1. Tezin Amacı 2
1.2. Literatür Taraması 3

BÖLÜM 2.
YAT MARİNA İŞLETMELERİ **9**
2.1. Yat ve Marina Kavramları 9
2.1.1. Yat kavramı 9
2.1.2. Marina kavramı 12
2.1.3. Marinalarda yatların konumlandırılmasıyla ilgili tasarım unsurları 13
2.1.3.1. Marinaların mühendislik-coğrafi bilgi sistemleri açısından incelenmesi ve yapılandırılması 15
2.1.3.2. Liman, marina - mühendislik şekli ilişkisi ve marina yapısı 17
2.1.3.3. Marinalara yatların yanaşma şekilleri ve düzenleri 24
2.1.3.4. Deniz turizmi ve marina hizmetleri 25
2.1.3.5. Marinalarda yat park alanları (lojistik hizmetleri) 27
2.1.4. Ekonomik ve toplumsal açısından marinalar 28
2.1.4.1. Marinalardan hizmet satın alanlar açısından yararları 29
2.1.4.2. Yat liman hizmetleri işletmecisine sağladığı yararlar 30
2.1.4.3. İşletmelerin kuruldukları yerleri sebebiyle etkileri 32
2.1.4.4. Çevreci marina uygulamaları 34
2.2. Yat Limanı, Marina İşletmelerinin Sınıflandırılması 34
2.2.1. Yapılarına göre sınıflandırma 35
2.2.2. İşlevlerine göre sınıflandırma 35
2.2.2.1. Ana yat limanları 36
2.2.2.2. Tali yat limanları 36

2.2.2.3. Yat yanaşma yerleri....37
2.2.2.4. Çekek yerleri....37
2.3. Liman Marina İşletmelerinin Derecelendirilmesi....38
2.3.1. Altın çıpa marina derecelendirme....38
2.3.1.1. Belgeleme şartları....39
2.3.1.2. Belge için değerlendirme....40
2.3.2. Uluslararası deniz sertifikasyon enstitüsü (IMCI)....40
2.3.2.1. Yat ve marina işletmelerinde mavi yıldız programı uygulayan işletmelerin sertifikasyon gereklilikleri....41
2.3.3. Türkiye'de yat marina işletmelerinin derecelendirmesi....44
2.3.3.1. Belgeleme şartları....44
2.4. Liman Marina İşletmelerinin Yönetimi....46
2.4.1. Yat limanı işletmelerinin organizasyon yapıları....48
2.4.2. Liman işletmelerinde yönetici ve çalışanlarının özellikleri....48
2.4.3. Liman işletme bağlantı ve bağlantı ofisleri özellikleri....50
2.5. Dünyada ve Türkiye'de Marinalar....51
2.5.1. Yat limanı, marina sektöründe öncü ülkeler....52
2.5.2. Türkiye'deki yat limanı, marina örnekleri....52
2.6. Yat İşletmelerinde Sağlanan Hizmetler....56
2.6.1. Alınan hizmetlerin tanımı ve özellikleri....56
2.6.1.1. Otopark hizmetleri....57
2.6.1.2. Tuvalet ve duşlar....58
2.6.1.3. Çamaşır yıkama odaları....58
2.6.1.4. Marina ofisleri....59
2.6.1.5. Yat ürünleri satış mağazası....60
2.6.1.6. Tekne kiralama ve yeni yat satışı....61
2.6.1.7. Yiyecek içecek servis alanları....62
2.6.1.8. Sosyal imkânlar....63
2.6.1.9. Sintine, yağ atık kabulleri ve katı atık kabulleri....64
2.6.1.10. Yakıt istasyonları....65
2.7. Hizmet Deneyimi ve Sonrası....65
2.7.1. Müşteri tarafından tatmin değerlendirmesi....67
2.7.2. Yat ve tekne sahiplerinin memnuniyet düzeyleri....68

BÖLÜM 3.
MARİNA İŞLETMELERİNİN TEMEL SORUNLARI....71
3.1. Fiziksel Yapıdan Kaynaklı Sorunlar....71
3.2. Genel ve Yerel Yönetim Kökenli Sorunlar....72
3.3. Personel Kaynaklı Sorunlar....72
3.4. Müşteri Kaynaklı Sorunlar....73
3.5. Fiziksel Çevre Sorunları....74

BÖLÜM 4.
TÜRKİYE'DEKİ YAT VE MARİNA İŞLETMECİLİĞİNİN TEMEL SORUNLARINA İLİŞKİN ALAN ARAŞTIRMASI....76
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi....76
4.2. Araştırmanın Yöntemi....77
4.3. Veri Toplama Aracının Oluşturulması....78

4.4. Araştırma Verilerinin Toplanması 80
4.5. Güvenirlik ve Geçerlilik 81
4.6. Bulgular 83
4.7. Marina İşletmelerine Yönelik SWOT Analizi 104
4.8. Araştırmanın Kısıtları 107

BÖLÜM 5.
SONUÇ VE ÖNERİLER 108
5.1. Sonuç 108
5.2. Öneriler 111

KAYNAKLAR 114
EKLER 124
ÖZGEÇMİŞ 143

KISALTMALAR

AB : Avrupa Birliği

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

ADF : Amatör Denizcilik Federasyonu

AMA : Amerikan Pazarlama Derneği (American Marketing Association)

APA : Avrupa Çevre Ajansı

AVM : Alış Veriş Merkezi

Bkz. : Bakınız

BMÇP : Greenpeace, Birleşmiş Milletler Çevre Programı

DENTUR : Deniz Endüstrisini ve Denizciliği Geliştirme Derneği

DPT : Devlet Planlama Teşkilatı

Draft : Gemi Su Derinlik Ölçüsü Seviye Göstergesi

DTB : Deniz Turizmi Birliği

KTB : Kültür ve Turizm Bakanlığı

DTY : Deniz Turizm Yönetmeliği

DTO : Deniz Ticaret Odası

FEE : Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı (Foundation for Environmental Education)

IBI : Uluslararası Tekne Endüstrisi (International Boat Industry)

ICOMIA : Uluslararası Denizcilik Endüstrileri Birlikleri Konseyi (International Council of Marine Industry Associations)

IMEAK DTO : İstanbul, Marmara, Ege, Akdeniz ve Karadeniz Deniz Ticaret Odası

ISIC	: Birleşmiş Milletler Tüm Ekonomik Faaliyetler için Uluslararası Standart Sanayi Sınıflandırması (The International Standard of Industrial Classification of All Economic Activities)
IUCN	: Uluslararası Doğayı Koruma Birliği
M.S.	: Milattan Sonra
MARPOL	: Denizlerin Gemiler Tarafından Kirletilmesinin Önlenmesine Dair Uluslararası Sözleşme 73/78 (The International Convention for the Prevention of Pollution from Ships 73/78)
MARYAT	: Marina Yatırımcıları Derneği
Md.	: Madde
NMMA	: A.B.D. Ulusal Deniz Üreticileri Derneği (National Marine Manufacturers Association),
OPEC	: Petrol İhraç Eden Ülkeler Örgütü (Organization of Petroleum Exporting Countries) XVIII
s.	: Sayfa No
SOLAS	: Denizde Can ve Mal Emniyeti Hakkındaki Uluslararası Sözleşme (International Convention for the Safety of Life at Sea)
STCW	: Gemi Adamlarının Eğitim, Belgelendirme ve Vardiya Tutma Standartları (Standards of Training Certification and Watchkeeping for Seafarers)
Tarama	: Deniz dip derinliğinin istenilen boyuta getirilmesi için boşaltılarak dip yapısının değiştirilmesi. Dip derinliklerinin artırılması
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
TURMEPA	: Türkiye Deniz Temiz Derneği (Turkish Marine Environment Protection Association),
TYHA	: Yat Limanları Birliği (The Yacht Harbour Association)
v.diğ..	: ve diğerleri
VHF	: Yüksek Frekanslı Telsiz Sistemi, Marine Telsiz.(Very High Frequency)

WTO : Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organisation)

WWF : Doğal Hayatı Koruma Vakfı

YATEF : Yat ve Tekne Endüstrisi Federasyonu

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1: YÖK tez tarama merkezinde yer alan tezler (Url-1). 3
Tablo 1.2: Yat ve marina işletmeciliği ile ilgili çalışmalar. 6
Tablo 2.1: Marina ve yat işletmeciliği önlisans programları (Lukovic, 2012). 26
Tablo 2.2: Marina hizmetleri (Anderson, 1993). 30
Tablo 2.3: Marina ve yat işletmeciliği önlisans programları (Yök atlas, 2020). 49
Tablo 2.4: Marina ve yat işletmeciliği lisans programları (Yök atlas, 2020). 49
Tablo 2.5: Sektörde söz sahibi ülkelerinin karşılaştırılması (ICOMIA, 2015). 52
Tablo 2.6: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı deniz turizm işletmeleri ve yat istatistikleri. 54
Tablo 2.7: Türkiye'de bölgelere göre marinalar (İMEAK DTO, 2020). 54
Tablo 4.1: Türkiye'de görüşme yapılan marinalar. 80
Tablo 4.2: Demografik özellikler. 84
Tablo 4.3: Marinaların özellikleri. 85
Tablo 4.4: Marina içerisindeki çekek yerlerinin değerlendirilmesi. 86
Tablo 4.5: Marinalarda sosyal imkânlar. 87
Tablo 4.6: Marina işletmelerine yönelik memnuniyet unsurları. 94
Tablo 4.7: Marinalardaki özel durumlar karşısında izlenen prosedürler* 96

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: Eski Mısır yelkenlileri (Url-2). 11
Şekil 2.2: İngiliz kral ve kraliçesine hediye edildiği düşünülen "Marry" isimli yat (Url-3). 12
Şekil 2.3: Tipik yat limanı yerleşim planı (AYGM, 2016). 18
Şekil 2.4: Tipik yat limanı yerleşim planı 2 (AYGM, 2016). 19
Şekil 2.5: Tipik yat limanı yerleşim planı (ASCE, 2012) 21
Şekil 2.6: Parmak iskeleler arası seyir yolu genişliği (ASCE, 2012) 22
Şekil 2.7: Mega yat bağlanması için minimum seyir yolu genişliği (ASCE, 2012) 23
Şekil 2.8: Yat marina işletmeleri yönetim şeması (450- 600 bağlama kapasiteli) (Işık, 2010). 47
Şekil 2.9: Türkiye'deki mavi bayrak sayıları (2019) (Mavi Bayrak Türkiye, 2020). 55
Şekil 2.10: Türk limanlarına sarı bayraklı (ticari + özel) yatlarla gelen yolcu ve mürettebatın yıllara göre dağılımı (KTB, 2019). 67
Şekil 2.11: Türk limanlarına gelen sarı bayraklı (ticari + özel) yatların bandıralarına göre dağılımı (2018) (KTB, 2018). 69
Şekil 4.1: İşletmelerin tanıtım faaliyetleri 88
Şekil 4.2: Marinaların doluluk oranları. 90
Şekil 4.3: Yatçıların ülkelerine göre dağılımı. 91
Şekil 4.4: Yatların marinalardaki konaklama süreleri. 94
Şekil 4.5: Swot analizini içeren ana kodlar ile alt faktörler 106

TÜRKİYE'DE YAT VE MARİNA İŞLETMELERİNİN TEMEL SORUNLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

ÖZET

Turizm hizmet ve çeşitliği içerisinde yer alan yat ve marina işletmeciliği her geçen gün önem ve cazibesini artırmaktadır. Deniz turizmin bu alandaki gelişmeleri yadsınamayacak kadar hızla süregelerek devam etmektedir. Dünya üzerinde uzun sahil şeridine sahip ülkelerin içerisinde yer alan Türkiye'de 8333 kilometre uzunluğu ile sektörde varlığını geç ispat etmiş ülkelerden biri olarak yer almaktadır. Fakat geç kalmışlık yenilenmiş olan teknoloji, hizmet ve ürün özelliklerini kullanılmasını kolaylaştırmış ülkeyi cazibe merkezlerinden birisi yapabilmiştir. Tarihinden günümüze anadolu diye tabir edilen bu topraklar bir çok kültür ve medeniyeti içinde barındırmıştır. Kökleri Türklerin ana yurduna dayanan milletlerin gözdesi olmaya devam edecek cazibesi gün geçtikçe artacaktır. Coğrafi konum itibari ile dört mevsimin yaşandığı ülkede turizmin her türlü aktivitelerini yaşamak mümkündür. Bu bağlamda; Marina işletmelerinin meydana getirdiği katma değer ve ekonomik hacminin yüksek oluşu sebebiyle, bilhassa gelişmekte olan ülkelerin turizm hizmetlerini tanıtmak veya bu hizmetleri gerçekleştirmek üzere, farklılaşan tüketici arzu, istek ve ihtiyaçlarını karşılamak adına rekraasyonel ve inovatif faaliyetler gerçekleştirmektedirler. Bu yapı turizmin her alanında olduğu üzere sunulan hizmetleri çoğaltmakta, çeşitlendirmekte ve ister istemez sektördeki destinasyon sayısını artırmaktatadır. Ülkelerin çekicilik ve cazibe merkezi haline gelebilmeleri için bu yarış içerisinde, turizm faaliyet alanında yer alan diğer aktörler ile senkron bir şekilde faaliyetlerini sürdürmeleri ve birlikte hareket etmeleri, destinasyonun dolayısıyla ülkenin başarısını yükseltebilecektir.

Bu araştırmanın temel amacı, Türkiye'deki turizmin gelişmesi adına, deniz turizmi içerisinde yer alan yat ve marina işletmeciliğinin temel sorunlarının belirlenmesine ışık tutmaktır. Bu amaçla kesfedici mülakat tekniği uygulanmış, nitelendirici incelemeler yapılarak literatür taraması sonucunda nitel arastırmalar gerçeklestirilmistir. Öncelikle yat ve marina işletmelerinin sorunlarına ilişkin literatür taraması yapılarak içsel, çevre ile ilişkisel, tüm marinaları içeren bütünlesik, sosyal olarak toplumu ilgilendiren değişkenler saptanmıstır. Araştırma analizlerinden elde edilen bulgularda marina işletmelerinin bir çok çeşitli sorunlarının olduğu tespit edilmektedir. Çalışmada sorunlara ilişkin tespitlerden sonra önerilerde bulunarak gelecekte yapılacak çalışmalarada yol gösterici olabilecektir. Sorunları bilinen bir sektör çözümlerini de beraber getirebilecektir.

Anahtar Kelimeler: Deniz turizmi, Marinalar, Yat işletmeleri, Yat ve Marina işletmeleri sorunları,

A STUDY ON THE PROBLEMS OF BASIC AND YACHT MARINA OPERATIONS IN TURKEY

SUMMARY

Yacht and marina management, which is among the tourism services and diversity, is increasing its importance and attraction day by day. The developments of sea tourism in this field continue with undeniable speed. One of the world's longest coastal strip is located in one of the countries with Turkey in late 8333 kilometers in length have proved the existence of the country in the sector. However, delayedness has facilitated the use of renewed technology, service and product features, making the country one of the attraction centers. Anatolian lands have hosted many civilizations since its history. Its attraction, which will continue to be the favorite of the nations whose roots originate in the homeland of the Turks, will increase day by day. It is possible to experience all kinds of tourism activities in the country where there are four seasons by geographical location. In this context; Due to the high added value and economic volume created by the marina companies, they carry out recreational and innovative activities in order to meet the different consumer desires, wishes and needs, especially in order to promote or perform tourism services of developing countries. This structure increases, diversifies and necessarily increases the number of destinations in the sector, as in all areas of tourism. In order for the countries to become a center of attraction and attraction, continuing their activities and acting together with other actors in the field of tourism activities in this race may increase the country's success due to the destination.

The main objective of this research, for the development of tourism in Turkey, or located within the marine tourism and to highlight the determination of the basic problems of marina operations. For this purpose, exploratory interview technique was applied, qualitative studies were conducted and qualitative researches were conducted as a result of the literature review. Firstly, literature reviews related to the problems of yacht and marina enterprises were determined, and variables that are internal, environmentally related, integrated with all marinas, and socially relevant to society In the findings obtained from the research analysis, it is determined that the marina enterprises have many different problems. It can be a guide for future studies by making suggestions after determination of problems in the study. Able to bring together industry solutions with known problems

Keywords: Marine tourism, Marinas, Yacht businesses, Yacht and Marina businesses problems,

BÖLÜM 1. GİRİŞ

Türkiye coğrafi konumu ve geçmişten günümüze birçok kültüre ev sahipliği yapması nedeniyle turistik destinasyonların merkezinde yer alan bir ülke konumundadır. Özellikle her bölgesinin denize açılan bir kapısı bulunması nedeniyle birçok deniz turizmi faaliyetinin geçekleşmesi mümkün olabilmektedir. Deniz turizminin, Türkiye'deki turistik faaliyetlerin çeşitlendirilmesi nazarında pozitif bir etkisinin olduğu bilinmektedir. Buradan hareketle, sadece çeşitlilik kıstasını temel kriter olarak almak dar bir perspektiften bakmaya sebep olabilir. Çünkü ülkede turizmin denetimsizce büyümesi beraberinde bir kısım iktisadi menfaatler yaratmakla birlikte doğal kaynaklarda ve sosyal yapıda hasara sebebiyet vermektedir. Bu nedenle turizmin iktisadi ve mali olumlu kazançlarının en üst derecede, sosyal ve doğal yapılardaki tahribatlarının ise en düşük düzeyde gerçekleşen türlerine yoğunlaşması gerekmektedir. Ekonomik değer ve katkıları düşünüldüğünde, Türkiye'de aktif durumdaki deniz turizmi rekreasyonlarının bütünün içine alınması yerine bilinen bazı kısmının hedeflenmesi düşünülebilir. Bu bağlamda, ülkenin ekonomik menfaatlerini yüksek seviyede tutabilecek yat ve marina işletmeciliğinin önünün açılarak daha fazla gelir sağlayabileceği düşünülmektedir. Yat ve marina işletmeciliğine turizm içerisinde ekonomik açıdan bakıldığında çekiciliği oldukça yüksek seviyede bir pazar payına sahip olduğu görülmektedir. Yat ve marina işletmeciliği alanında gelişme gösteren ülkeler, ekonomik düzeyde de çok büyük avantajlara sahip olabilmektedirler. Turizm türleri arasında lüks grubuna giren yat turizmi, diğer sektörlerde yer alan turizm faaliyetleri ile kıyaslandığında misafirlerin kişi başına düşen harcama tutarlarının çok daha fazla olduğu dikkat çekmektedir. Bir turizm çeşidi olarak kıymetli bir pazarı işgal eden yat turizminin gelecekte daha üretken olacağı öngörülmektedir. Diğer turizm türleri ve hizmet sektörleri dikkate alındığında yat ve marina işletmeciliğinin büyüme hızının yüksek olduğu görülmektedir. Ilıman kuşakta bulunan ve bir deniz ülkesi olan Türkiye'nin yat turizminin olumlu etkilerinden yararlanarak, pazar payını artırmanın yolları aranmalıdır. Marina işletmeciliğinin

Türkiye'deki gelişiminin önünde bulunan güvenlik ve bürokratik engellerin kaldırılarak, yaşanan sorunların en az seviyeye indirilmesi, arz ve taleplerin artırılması gerekmektedir. Aynı coğrafya üzerinde bulunan diğer ülkelere bakıldığında marinaların yat bağlama kapasitelerinin düşük olduğu marina sayılarının ise epeyce eksik olduğu bilinmektedir. Yat turizmi, deniz turizmi ve kıyı turizmi dâhilinde yer alan bir turizm sınıfı olarak düşünüldüğünde sürekli yeniliğe, gelişmeye, işletmelerin modernizasyonuna, yat konaklama kapasitelerinin artırılmasına, Türkiye'nin kıyı şeridi uygun olduğundan yeni marinaların yapılmalarına ihtiyaç vardır. Bunları yapabilmek için arz taleplerinin artırılması yönünde; devletin teşvik ve desteklerinin artırılması, yerel yönetimlerin ihtiyaçları karşılamada yapıcı olmaları, bürokrasilerden vazgeçilmesi, yatırımcıların marina işletmelerine yönelik ilgilerinin artırılması, marina işletmecilerinin uluslararası denizcilikle ilgili fuarlara katılımları yararlı olabilir. Farklı mühendislik ve sosyal bilimler disiplinlerinin bir araya gelerek inşa edilen marina yapıları, bilimsel bilginin artırılması yönünde araştırmacıların çoğalması ya da mevcut araştırmacıların, arzın artırılmasına katkı sağlaması amacıyla bu konular üzerine eğilmesi, ülke ekonomisine yüksek miktarda katkı sağlayabilecektir.

Çalışmada öncelikle yat ve marina işletmeciliği üzerine genel bir bilgilendirme yapılmış, daha sonra yat marina işletmelerinin sınıflandırılması, yat limanı ve marinaların yönetim şekilleri incelenmiştir. Türkiye ve dünyadaki marinalardan örnekler verilmiştir. Yat ve marina işletmelerinden sağlanılabilecek hizmetlere değinilmiş, marina işletmelerinin temel sorunları gruplandırılarak incelenmiştir.

1.1. Tezin Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, marinalara ilişkin sorunların tespit edilerek gelecekte deniz turizmi açısından atılacak adımları belirlemektir. Bu ana amaca ulaşmak için araştırmanın alt amaçları;

- Marinaların zayıf ve güçlü yönlerini tespit etmek,
- Marinaların önündeki tehdit ve fırsatları belirlemek,
- Marinalarda sorunların giderilmesi yönünde yapılan çalışmalara katkıda bulunmak,

- Yat liman işletmelerinde oluşan sorunların marinaların rekabet gücüne etkilerinin tespitini yapmak,
- Yat liman işletmelerinde oluşan sorunların marinaların performanslarında finansal etkilerinin ilişkilerini incelemek,
- Marinalarda ortaya çıkan sorunların içsel süreçleri açısından ilişkilerini inceleyip irdelemek,
- Kamu ve özel sektör işletmeleri arasında marina işletmeciliği konusunda oluşabilecek sorunlara değinmek ve
- Marinaların çevreyle olan ilişkilerini değerlendirmek ve etkilerini analiz etmek şeklinde sıralanabilir.

1.2. Literatür Taraması

Literatür taraması kapsamında Tablo 1.1'de görüldüğü üzere Türkiye'deki marinalar ile ilgili hazırlanmış olan doktora tezleri, sosyal bilimler, fen bilimleri ve sağlık bilimleri enstitüsü yüksek lisans tezleri ve bir tane de denizcilik uzmanlık alanı tezine Yök tez tarama merkezinden farklı zaman dilimlerinde ulaşılmıştır.

Tablo 1.1: YÖK tez tarama merkezinde yer alan tezler (Url-1).

Yazar	Tez Adı	Tez Türü	Yılı	Şehir
Olcay Şemieoğlu	Kuşadası, Bodrum Ve Pire(Yunanistan) Yat Limanlarının Turizm Coğrafyası Açısından Karşılaştırılması	SBE Doktora Tezi	2006	İstanbul
Özgür Özkan	Türkiye'de Marinaların Kamusal Kullanıma Etkileri Ve Öneriler	FBE Doktora Tezi	2008	İstanbul
Derya Atlay Isık	Yat Turizminde Holostik Pazarlama Ve Türkiye İçin Farklılaştırma Stratejileri	SBE Doktora Tezi	2010	İzmir
Ferika Özer Sarı	Marina İşletmelerinde Hizmet Yönetimi: Yatçıların Hizmet Kalitesi Algılamaları İle Marinadan Tatminleri, Tekrar Tercih Ve Tavsiye Etme Eğilimleri Arasındaki İlişkinin Analitik İncelemesi	SBE Doktora Tezi	2011	İzmir
Gülsüm Aydın	Türkiye'de Marinacılık: Kapasite Ve Yer Seçimi Üzerine Modelleme	FBE Doktora Tezi	2011	İstanbul
Volkan Çağlar	Türk Özel Limanlarının Etkinlik Ve Verimlilik Analizi	SBE Doktora Tezi	2012	İzmir
Ramazan Ufuk Bayer	Yat Turistlerinin Hazcı Değer Algısı Üzerinde Marinalardaki Hizmet Alanlarının Etkisi: Marmaris'teki Marina İşletmeleri Örneği	SBE Doktora Tezi	2018	Eskişehir
Kürşat Bal	Yat Limanları Hizmet Alanlarındaki Müşteri Memnuniyetinin Aidiyet Ve Davranışsal Niyetler Üzerindeki Etkisi	SBE Doktora Tezi	2019	Balıkesir

Tablo 1.1: (Devamı)

Oğuz Doğan	Deniz Turizminde Kümelenme Bağlamında Marina İşletmeciliğinde Stratejik Yönetişim: Muğla İli Örneği	SBE Doktora Tezi	2019	Antalya
Nurettin Ayaz	Türkiye'de Yat Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Bir Model Önerisi	SBE Y. Lisans Tezi	1995	Ankara
H. Yasemin Kocabıçak	Kuşadası'nda Yat Turizminin Bölgenin Ekonomik Ve Turistik Gelişmesine Katkısı	SBE Y. Lisans Tezi	1996	İzmir
Meziyet Marin	Türk Turizmi Açısından Yat Limanlarının Yeri Ve Önemi, Burhaniye / İskele Yat Limanı Örnek Çalışması	SBE Y. Lisans Tezi	2000	Balıkesir
Ceyda (Tekince) Ercanik	Türkiye'de Yat Turizminin Coğrafya Açısından İrdelenmesi	SBE Y. Lisans Tezi	2003	Ankara
Ayşegül Keleş	Sürdürülebilir Turizm Planlaması Ve Türkiye'de Yat Turizmine Ekolojik Yaklaşım	SBE Y. Lisans Tezi	2003	Ankara
Osman Cenk Demiroğlu	Yat Evi (Dockomınıum) Modelinin Türkiye'deki Marinalara Uygulanabilirliği	SBE Y. Lisans Tezi	2007	İstanbul
Ender Görgün	Geleceğin Turizm Anlayışında Kruvaziyer Turizm Uygulamaları	SBE Y. Lisans Tezi	2011	Edirne
Yesim Kuleyin	Yat Limanı İşletmelerinde Fayda-Maliyet Analizi :Ege Bölgesinde Bir Yat Limanında Uygulama	SBE Y. Lisans Tezi	2011	İzmir
Emrah Öztürk	Yat Limanlarında İnovasyon Ve Performans İlişkisi: Türkiye Üzerine Bir Araştırma	SBE Y. Lisans Tezi	2012	Düzce
Figen Sevinç	Yat İşletmeleri Yönetiminde Rekabet Stratejileri Ve Türkiye'deki Uygulmalar	SBE Y. Lisans Tezi	2014	Çanakkale
Kâmil Bircan	Kruvaziyer Yolcu Taşımacılığı Kapsamında Kruvaziyer Limanların Etkinliğinin Değerlendirilmesi: Alternatif Liman Önerisi	SBE Y. Lisans Tezi	2014	Aydın
Görkem Dikeç	Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Türkiye'deki Marinalar	SBE Y. Lisans Tezi	2015	İzmir
Can Akaltan	Marinalarda Çevre Yönetimi Uygulamaları:Türkiye Marinaları Üzerine Bir Çalışma Üzerine Karşılaştırmalı Bir Analiz	SBE Y. Lisans Tezi	2016	İzmir
Barış Hazar	Erişebilirlilik Standartları Kapsamında Ege Bölgesi Marinalarının Değerlendirilmesi Ve Marina Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları	SBE Y. Lisans Tezi	2016	İzmir
Onur Erdoğan	Marina İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları	SBE Y. Lisans Tezi	2017	Muğla
Günay İldırımlı	Yat Turizmi Paydaşları İle İzmir Yat Turizmine Yönelik Bir Swot Analizi	SBE Y. Lisans Tezi	2017	Burdur
Ramazan Erbilgin	Marina İşletmeciliğinde İlişkisel Pazarlama Uygulamalarının Sadakat Ve Tavsiye Etme Üzerindeki Etkisi	SBE Y. Lisans Tezi	2018	Muğla
Buse Arasıler	Marina Müşterilerinin Marinaların Fiziksel Kanıtlarını Algılamaları Üzerine Bir Araştırma	SBE Y. Lisans Tezi	2019	İzmir
Raşit Çağatay Adıgüzel	Göllerdeki Su Düzeyi Değişimine Bağlı Kıyı Yapıları Tasarımları	FBE Y. Lisans Tezi	2002	İstanbul
Can Volkan Atsüren	Yat İnşaa Maliyet Analizi	FBE Y. Lisans Tezi	2004	İstanbul

Tablo 1.1: (Devamı)

Canan Önem Açıkbaş	Kıyı Alanları Kullanımı Kapsamında Yat Turizmi Ve Marinalar; Bodrum Yarımadası Ve Bodrum Marina Örneği	FBE Y. Lisans Tezi	2006	Ankara
Saliha Durmuş	Liman Kentlerinin Dönüşümünde Turizm Ve Kültür Aktivitelerinin İncelenmesi; Haydarpaşa Ve Galata Limanı Örneği	FBE Y. Lisans Tezi	2008	İstanbul
Sabri Burgaz	Yat Limanı Yatırım, İnşa Ve İşletme Kalemleri Karşılaştırmalı Ekonomik Analizi	FBE Y. Lisans Tezi	2008	İstanbul
Kıvanç İlhan	Marina İşletmeleri Yapı Tipolojisi İlişkileri	FBE Y. Lisans Tezi	2010	İstanbul
Burak İskender	Türkiye Yat Limanları Kapasite Analizi	FBE Y. Lisans Tezi	2010	İstanbul
Ata Topçuoğlu	Yat Limanlarında İnsaat Tekniklerinin Karşılaştırılması	FBE Y. Lisans Tezi	2015	İzmir
Ezgi Zehra Kocazeybek	Marinaların Kamusal Kıyı Kullanımı Açısından Değerlendirilmesi: Ataköy, Fenerbahçe Ve Kalamış Marina Örnekleri	FBE Y. Lisans Tezi	2018	İstanbul
Abdurrahman Göbel	Özel Tekne/Yat Barınma Yerlerinin Ve Bağlama Sistemlerinin Kurulması Ve İşletilmesine Yönelik Bir Model Önerisi	Uzmanlık Tezi	2018	Ankara
Oğuzhan Çetinkaya	İstanbul'daki Yat Limanlarının Çevresel Sürdürülebilirliklerinin Değerlendirilmesi	FBE Y. Lisans Tezi	2019	İstanbul
Hülya Kara	Marinalarda İş Sağlığı Ve Güvenliği Risk Algısı Ve Analizi	Sağ. BE Y. Lisans Tezi	2019	İstanbul

İncelenen çalışmaların %20'lik kısmı doktora çalışması olup bunların %15'i sosyal bilimler alanında kalan %5'i ise fen bilimleri alanında yapılmış çalışmaları kapsamaktadır. Kalan %80'lik kısmını ise yüksek lisans tezleri oluşturmaktadır. Yüksek lisans tezlerinin %46'sı sosyal bilimler enstitüleri, %28'i ise fen bilimleri alanında yazılmış tezlerdir. %3'lük kısmını sağlık bilimleri alanında yazılmış yüksek lisans tezi, %3'lük kısmını ise denizcilik alanındaki uzmanlık tezi oluşturmaktadır. Konuyla ilgili 63 ulusal makale, 18 uluslararası makaleye ulaşılmış olup, ayrıca 14'ü İngilizce toplam 27 kitap ve 21 adet bildiri incelenmiştir. Tablo 1.2'de yat ve marina işletmeciliği konusunu ele alan, ulusal ve uluslararası platformda yapılmış 37 adet çalışmaya ulaşılmıştır. Çalışmaların %46'sı makale, %30'u ise kitap/kitap bölümü olarak hazırlanmıştır.

Tablo 1.2: Yat ve marina işletmeciliği ile ilgili çalışmalar.

Yazar	Konu	Türü	Yılı	Şehir
Barış Kuleyin, Volkan Çetinkaya Onur Akdaş	Marinaların Optimum Bağlama Kapasitesinin Belirlenmesinde Kuyruk Teorisi Yaklaşımı: Bodrum Örneği	Bildiri	2018	İzmir
Tihomir Luković	Nautical Tourism and Its Function in the Economic Development of Europe	Araştırma Makalesi	2012	Hırvatistan
Bülent Gürel Barış Kuleyin	Eko-Marina Alanında Yapılan Akademik Çalışmaların İçerik Analizi	Bildiri	2017	İzmir
Güzide Öncü E. Pektaş, Gülsüm Koraltürk Güler Alkan	Marina İşletmeciliğinde İlişkisel Pazarlama İle Marina Sakini Kavramı: Ataköy Marina Örneği	Bildiri	2015	İzmir
Ali Ender Altunoğlu Ramazan Erbilgin	Marina İşletmeciliğinde İlişkisel Pazarlama Uygulamalarının Sadakat ve Tavsiye Etme Üzerindeki Etkisi	Bildiri	2018	Antalya
Elif Koç Çimen Karataş Çetin	Marina İşletmelerinde "Deniz Operasyon İşlemleri" Süreç Analizi: Bir Marina İşletmesinde Uygulama	Araştırma Makalesi	2016	İzmir
Meltem Onay Derya Keçeciler	Marina İşletmeler Nde Stratejik Planlamaya Yönelik Çesme Marina'da Bir Uygulama Model	Araştırma Makalesi	2014	Online
S.J. Pittmana ve diğ.	Marine Parks For Coastal Cities: A Concept For Enhanced Community Wellbeing, Prosperity And Sustainable City Living	Araştırma Makalesi	2017	A.B.D
William J. Ritchie Steve A. Melnyk John Z. Ni	Environmental Standard Adoption İn Marinas: A Spatiotemporal Analysis Of A Special Form Of Maritime Transportation Hubs	Araştırma Makalesi	2017	A.B.D
Görkem Dikeç Ali Cemal Töz	Marina Müşterilerinin Marinalarda Aldıkları Hizmetlerin Kalite Düzeylerine Yönelik Algılarının Analizi	Araştırma Makalesi	2017	İzmir
Merve Vuslat Kumcu Soner Taslak	Sürdürülebilir Deniz Turizmi Bağlamında Marina İşletmeleri İçin Bir Model Önerisi: Küme Örgüt Yapıları	Araştırma Makalesi	2016	Antalya
	Türkiye Turizm Stratejisi 2023	Dergi	2007	Ankara
Engin Deniz Eriş Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü	Uluslararası Pazarlarda Türk Marinalarının Çekiciliği Ve Pazarlama Stratejileri	Araştırma Makalesi	2007	İzmir
	Ülkemizde Yat Limanı (Marina) İşletmeciliği	Dergi	2019	Ankara
Aziz Muslu	Yaşanabilir Kıyı Kentleri İçin Marinaların Yönetim ve Organizasyonunun Önemi	Araştırma Makalesi	2017	Elektronik Dergi
Figen Sevinç Tülay Güzel	Yat Limanı İşletmelerinde Rekabet Stratejileri; Türkiye'deki Uygulamalar	Araştırma Makalesi	2016	İzmir
Prepared by the Task Committee on Marinas 2000	Planning and Design Guidelines for Small Craft Harbors	Kitap	2000	New York,
Daniel J. Benny	Protection Of Marinas, Ports, Small Watercraft, Yachts, And ShipsMarıtıme	Kitap	2016	New York
Bruce O. Tobiasson Ronald C. Kollmeyer	MARINA Sand Small Craft Rarbors	Kitap	1991	A.B.D.
Rasha El Gohary Nagy A. A. Hassan	Environmental Impact Assessment (EIA) of Marine Structures - A Case Study	Kitap Bölümü	2010	Mısır
Zeljana Dulcic Tihomir Lukovic	Nautical Tourism And The Media	Kitap Bölümü	2012	Hırvatistan

Tablo 1.2: (Devamı)

Dolgen, D Alpaslan, M.N. Serifoğlu, A.G.	Best Waste Management Programs (BWMPs) For Marinas: A Case Study	Araştırma Makalesi	2003	Aydın
Ricardo Martína, Víctor Yepes	The Concept Of Landscape Within Marinas: Basis For Consideration İn The Management	Kitap Bölümü	2019	İspanya
Kok Ben Toh Chin Soon Lionel N. Bokai Wu Tai Chong Toh Pei Rong Cheo	Spatial Variability Of Epibiotic Assemblages On Marina Pontoons İn Singapore	Kitap Bölümü	2017	New York
Alexander Bell	Asce Manuals And Reports On Engineering Practice No. 50 Planning And Design Prepared By The Task Committee On Marinas	Kitap	2012	Virjinya
Luís Silveira, Norberto Santos Fernando Perna	Yachts Passing By The West Coast Of Portugal – What To Do To Make The Marina And The Destination Of Figueira Da Foz A Nautical Tourism Reference?	Araştırma Makalesi	2018	Portekiz
Mark Muro Bruce Katz	The New 'Cluster Moment': How Regıonal Innovatıon Clusters Can Foster The Next Economy	Kitap	2010	
Ayşen Ergin	Marinas	Kitap	2010	Ankara
S. Cheong	Marine Tourism: Advantages and Disadvantages	Kitap Bölümü	2002	A.B.D.
Bener Tahmaz Oğuz Atik	Raflı Tekne Depolama Sistemleri Üzerine Bir Araştırma	Bildiri	2016	İzmir
Figen Sevinç Tülay Güzel	Sustaınable Yacht Tourısm Practıces	Araştırma Makalesi	2017	
Angelliki Pardali Theodora Giantsi	The Formation Of Maritime Tourism (Yachting) Cluster As A Vehicle For Competitiveness Improvement: The Greek Case	Bildiri	2018	Yunanistan
Jamie M. Chen Chrysanthi Balomenou Peter Nijkamp Panoraia Poulaki Dimitrios Lagos	The Sustainability of Yachting Tourism: A Case Study on Greece	Araştırma Makalesi	2016	Yunanistan
Antonıo Alcover Marga Alemany Marta Jacob Margarıta Payeras Antonıa García Lorena Martínez-Rıbes	The Economic İmpact Of Yacht CharterTourism On The Balearic Economy	Araştırma Makalesi	2011	İzlanda
Figen Sevinç Tülay Güzel	Yat Limanı İşletmelerinde Rekabet Stratejileri; Türkiye'deki Uygulamalar	Araştırma Makalesi	2016	Ankara

BÖLÜM 2. YAT MARİNA İŞLETMELERİ

2.1. Yat ve Marina Kavramları

Yat, yatçılık faaliyeti ve marina üçlüsü, kavramsal ve yapısal olarak birbirlerini destekleyen ve tamamlayan, deniz turizmi içerisinde yer alan öğeleridir. Buradan yola çıkıldığında denizcilik bölümünün denizde olan kısmını tekne, yat, gemi gibi deniz araçları meydana getirirken; karada kalan kısmını ise deniz araçlarının yanaşabildiği, korunduğu ve hizmet alımını gerçekleştirdiği liman, yat yanaşma yeri, çeşitli özelliklerdeki tersane ve bakım onarımlarının yapıldığı çekek yeri gibi işletmeler meydana getirmektedir (Öztürk, 2011, s. 8). Konuyla ilgili kavramlar aşağıda açıklanmaktadır.

2.1.1. Yat kavramı

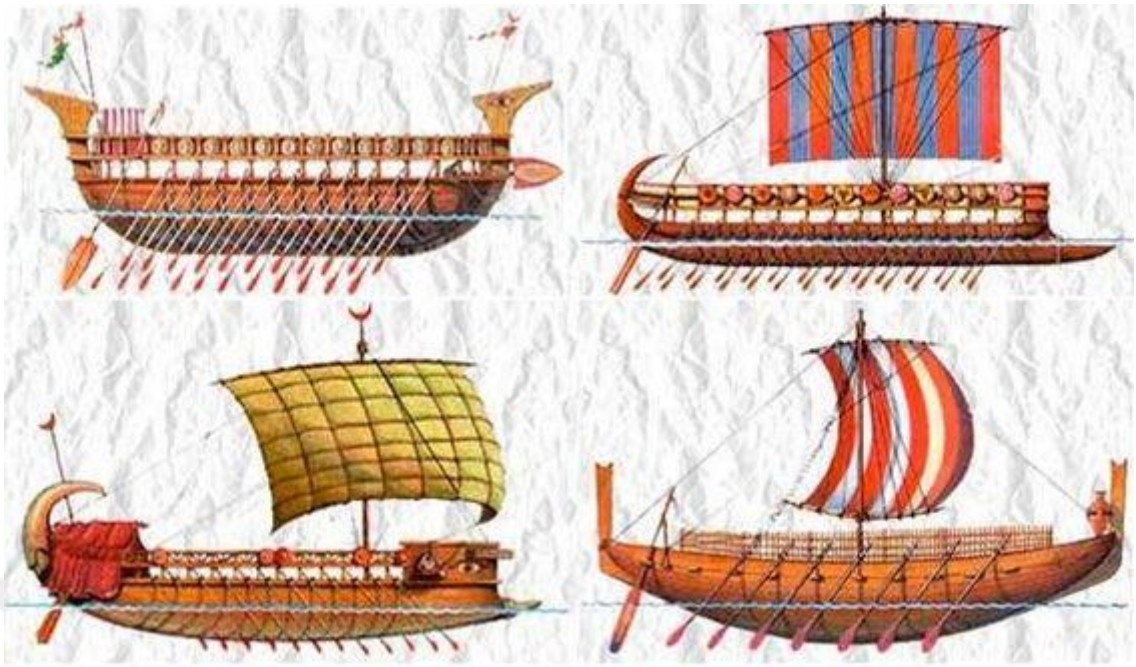
Arkeologların Mısır'da yaptıkları kazılardaki bulgulardan, insanların günümüzden 11.000 yıl önce tekne kullandıkları hatta bazılarının yelkenli olduğu anlaşılmıştır. Buradaki bilgiden insanların atalarının yelkenli tekneleri ilk kez o zaman kullandığı ya da icat ettiği sonucu çıkarılamamaktadır (Erdem, 2010). Bazı kaynaklarda ilk teknelerin Milattan önce 4000'li yıllarda Mısır hükümdarları tarafından zevk amaçlı Nil nehrinde gezinti için kullanıldığı aktarılmaktadır (İldırımlı, 2017, s. 35). Eski Mısır kalıntılarından yola çıkılarak resmedilen Mısır yelkenlilerinin bazı örnekleri Şekil 2.1'de gösterilmektedir. Vikingler (İskandinavya'nın bir bölümü ve Danimarka halkının toplamına verilen tarihi ad) (Özkan, 2016) kendileri için yaptıkları su üstü yüzer araçlarını aynı amaçla kullanmışlardır. Tarihi kalıntılarda bazı teknelerin güverte diye tabir edilen ön kısmında ikinci bir direk görülmüştür. Bazı teknelerde ise üç direkli yelkenlilere rastlanmıştır. Bu kalıntıların M.S. 1400'lü yıllara ait olduğu tahmin edilmektedir (Ercanik, 2003, s. 25). 16. ve 17. yüzyılda ülkeleri deniz seviyesinin altında olan Hollandalılar, sürekli sular ile uğraş halinde olduklarından ve denizcilikte bu işin uzmanlarından sayıldıklarından, deniz

ticareti, deniz taşımacılığı ve balıkçılık ile ilgili farkındalık yaratan ülkeler arasında konumlandırılmaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda ilk zevk amaçlı kullanılan yatlara Hollanda bölgesinde rastlanılması doğal karşılanmaktadır (Kuleyin, 2011, s. 17).

Tarihi kayıtlarda korsanlığın 14. yüzyılda bütün ülkelerce "kanun dışı" kabul ve ilan edilmesinden sonra korsanları kovalayıp yakalayabilmek için süratli teknelere ihtiyaç duyulduğu aktarılmaktadır (Erdem, 2010). Felemenkler yaptıkları bu hızlı yelkenlileri kaçakçıları, korsanları ele geçirmekte kullanmışlar ve bu teknelere "Avcı" adına gelen "Jaght" ile anlamlandırmışlardır (İldırımlı, 2017, s. 35). Sonraki yıllarda Amsterdam ileri gelenleri, önemli devlet adamları büyük, ihracat gemilerini rehberlik etmeleri ve karşılamaları için gönderdikleri yelkenlilere "Jaghtschippen", "Avcı teknesi" adını vermişlerdir. Hollandaca "jacht" kelimesinden çoğalan bu terimin gerçek anlamı "önemli devlet başkanları ve onların elçilerini bir ülkeden başka bir diğer ülkeye iletmesini sağlayan yelkenli tekne"dir (Falconer, 1780).

Günümüze gelindiğindeyse ticari anlamını yitirip sadece keyif ve özel amaç için kullanılan motorlu veya yelkenli teknelerdir. Aynı zamanda insanların hız, sürat ve prestij duygusunu tatmin etmek için de ortaya çıktığı düşünülmektedir.

15. yüzyılda Hollanda halkı, Kuzey Buz Denizi bölgesine özel bir tür olan sardalye cinsinden balıkları tutmak amacıyla, değişik isimler verdikleri balıkçı teknelerinin yelkenlerini rüzgârda şişirerek hızlanmalarını sağlamışlardır. 16. yüzyılda ise teknelerin direklerinin üst kısmına ilave yelkenlerini takmaya başlamalarıyla, daha süratli yol alan yelkenlilerin dönüşümü başlamıştır (Özkan, 2008, ss. 14- 15). Balıkçıların bu tekneler ile balık tutma işini bitirdikten sonra, limana girişte birinci olma isteği tekne yarışlarını ortaya çıkarmış ve zaman içerisinde yarış hırsı başlayarak yatçılık zevkli bir spor haline gelmiştir (Eriş, 2007, s. 38-39).



Şekil 2.1: Eski Mısır yelkenlileri (Url-2).

Hollandalılar, İngiliz kral ve kraliçesine bir hız ve sürat teknesi hediye etmişler, daha sonra özellikleri itibariyle bunu İngiliz zengin bürokratlarının yaptırdığı yeni benzer tekneler izlemiş ve yatçılık tüm dünyaya buradan yayılmıştır. Şekil 2.2'de bu yatlar tasvir edilmektedir.

2. Dünya Savaşı'nın bitiminden sonra 1942'li yılların başlarına doğru hızla ilerleyen teknoloji her alanda olduğu üzere, yat sahipliğinin artmasına dolayısıyla da yatçılığın gelişmesine sebep olmuştur. İlk aşamalarda çeşitli malzemelerden imal edilen tekne ve yelkenler daha sonraları ahşap, çelik, alüminyum ve son olarak da fiber gibi teknolojisi yüksek fakat seri imalatı kolay, maliyet olarak ucuz malzemelerle yapılmış ve imalatı kolaylaşmıştır. Bu yapılar yatların hızlı ve seri bir şekilde üretilmesini sağlayabilmiştir. Yacht, yelken yarışçılığında en ufağından en büyüğüne, 2.30 metrelik optimistten, 33 metrelik J klası teknelere kadar tümüne verilen ortak isim olarak kabul edilir (Erdem, 2010). Günümüzde ise yatçılık, ekonomik açıdan önemi kanıtlanmış bir turizm segmenti olarak nitelendirilmektedir (Silveira ve diğ, 2018, s. 182).



Şekil 2.2: İngiliz kral ve kraliçesine hediye edildiği düşünülen “Marry” isimli yat (Url-3).

2.1.2. Marina kavramı

Deniz turizminin içerisinde yer alan, spor, eğlence, dinlenme ve çeşitli aktiviteler, rekreatif faaliyetlerin dünyanın küreselleşmesinde önemli rolü olmuştur. İnsanların ekonomik refah düzeyinin artması, yoğun kent yaşamının getirdiği baskı, toplumların doğa ve deniz ilgi ve özlemlerinin artması, teknolojinin hızla gelişmesi, çeşitli özelliklerde teknelerin çoğalması sonucunda yat limanı (marina) işletmeciliğinin gelişmesine neden olmuştur (İldırımlı, 2017, s. 38).

Kelime kökeni İngilizce marina "yat limanı" sözcüğünden gelmektedir. İngilizce sözcük ise İtalyanca marina "plaj, deniz banyosu" sözcüğünden türetilmiştir. Bu sözcük Latince mare "deniz" kelimesine ek getirilerek oluşturulmuştur. Latince olan bu sözcük Hint-Avrupa kök dilinde yazılı bir başka örneği bulunmayan *mori- "deniz" kelimesinden evrilmiştir (Url-4, 2019).

Marinanın Türk Dil kurumundaki anlamı ise yat limanı olarak ifade edilmektedir. Türkçede iki kelime de birbiriyle aynı anlamda kullanılmaktadır. Bu durum çeşitli çelişkilere neden olmaktadır. Marina terimi bazı kaynaklara göre (Dikeç, 2015, s. 58) 1920’den sonra, bazı kaynaklara göre de 1928’den beri ABD’de kullanılmaya başlanmıştır (Özkan, 2008, s. 11; Sarı, 2011, s. 55; Açıkbaş, 2006, s. 16). Amerikan Makine ve Gemi Yapımcıları Derneği tarafından; su, toprak, özel servis kolaylıklarını ve gelişimini içine alan bir liman tanımı ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Adı geçen dernek bilgilerine göre marina; tekne personeli ya da sahibinin yemek yeme, uyuma, tatil yapma, kişisel ihtiyaçlarını karşılama ve teknesinin yakıt ve kendisinin de gıda talebini

karşılayabilen, yelkenini gerebileceği, yatların güvenli yanaşabileceği, bakım-onarım faaliyetlerini yapabileceği, denizden çekme ve atma işlemlerinin zarar görmeden yaptırabileceği yerlerdir. Ayrıca tekne sahiplerinin misafir ya da personelinin kıyıda akşam yemeği yiyebileceği, alışveriş yapabildiği, duş yapabileceği, haberleşme teçhizatı için ulaşım merkezlerine ve iletişim alanlarına kısa mesafede olan birçok sosyal ve teknik faaliyet organizasyonun bir arada bulunduğu hizmet alanlarıdır (Açıkbaş, 2006, s.16). Diğer bir kaynakta ise marinalar genellikle büyük eğlence limanları olarak adlandırılmaktadır. Yaklaşık olarak günlük bazda 500-2000 yat ve tekne alabilmek için inşa edilmiş olabilmektedir. Bunların yanı sıra, iyi donanımlı palamar ve demirleme, güvenlik hizmetleri, yat sahipleri veya ziyaretçiler için park yeri, alışveriş merkezleri (yemek, nakliye malzemeleri, vb.) bulunmaktadır. Marinalar da büyük limanlar gibi bir gemi inşa ve tamir ünitelerine sahiptir. Yatlar için atık alım istasyonları, sintine, atık yağ alım istasyonlarını da içeren alanlardır (Diakomihalis, 2007, s. 444). Uluslararası Deniz Endüstrisi Dernekleri Konseyi - ICOMIA - 1966'dan beri küresel deniz endüstrisini temsil eden uluslararası ticaret birliğidir. Buradaki tanımına göre ise marinalar "devlet kurumları veya özel işletmelerce ekonomik nedenler ile işletilen, turizm amaçlı teknelere, su üzerinde demirleme, palamar hizmeti, karada ise çekek yeri ve raf sistemi istifleme muhafaza hizmetleri ücreti karşılığında kira alınan, daha çok yakıt, duş, tuvalet, tekne bakımı ve onarımı, sıvı atık alımı, yat marketi gibi yat ile bağlantılı ürün, hizmetlerden bir veya çoğunu sunan su kenarında yapılandırılmış işletmelerdir" (ICOMIA, 2007, s. 3).

2.1.3. Marinalarda yatların konumlandırılmasıyla ilgili tasarım unsurları

Yat limanları yatırım kararı aşamasından tasarım aşamasına kadar birçok önemli süreçten geçmektedir. Bunların en başında yapılacak olan yapının önemli kısmını oluşturan inşai unsurlar gelmektedir. Bir defa yapılmış olan bir proje minimum kırk yıl kadar bir süre ile işletileceği hesap edilerek planlanmalıdır. Yat turizmi çeşitlerini ve özelliklerini o yöredeki coğrafi etmenler belirlemektedir. Coğrafi etmenler ise jeomorfoloji, klimatoloji, insan sosyolojisi gibi turizm yapısını oluşturan önemli faktörlerdir (Ercanik, 2003). Coğrafi bilgi sistemlerinin iyi yorumlanıp geçmişte oluşmuş ve gelecekte oluşabilecek klimatolojik olaylar uzmanlar tarafından değerlendirilmeli ve yöntemler tek tek gözden geçirilmelidir. Titizlikle elde edilmiş sağlam bulgular, coğrafi özellikler, en iyi tasarlanmış yat limanlarına ulaşılmayı sağlayabilecektir. Buradan sağlanacak verilerin iyi

işlenmesi, lojistik ve tedarik zinciri araştırması, daha geniş bir ulaşım ağının olması dizayn edilecek marinanın güçlü bir yapıya kavuşmasını sağlayacaktır (Ritchie ve diğ, 2017, s. 10). Fiziki faktörler ile birlikte sosyal ve beşeri kriterleri de dikkate almak gerekmektedir. Fiiliyatta yat turizmi altyapı ve kapasitesine sahip konaklama tesisleri, ören yerleri ve çoğalan ulaşım alternatifleri ile de etkin olmaktadır (Şemieoğlu, 2006, s. 63). Üst yapı ve alt yapı hizmetlerinin yanında, yat limanlarının uluslararası marinacılık sektöründe etkin bir pazara sahip olabilmesi için sunulan yan hizmetlerinde iyi ve yüksek kalitede olması gerekmektedir. İyi bir dizayna sahip marinaların inşa edilmesi yoluyla genel olarak, üst gelir grubu haricinde seviye olarak alt gruplara da hizmet edileceği düşüncesiyle yola çıkılmalı, teknolojik gereksinimler bu yönleriyle belirlenmelidir. Marinalar sadece yatçılar için değil bölge insanlarının da yaşam alanı olarak tasarlanmalıdır. Bu alanlar konumlandırılırken ulaşım yolları ile irtibatlı tasarımlar yapılmalı ve yat limanı ile bulunduğu bölge arasında etkisel ve fiziksel bağ kurulmalıdır. Kendi içlerinde ve uluslararası alanlarda rekabetçi, çekici marinalar inşa edilmeli ya da gelecekte revizyona uğramaları kolay olmalı ve aşağıda listelenen kriterler yol gösterici olarak hedeflenmelidir (Eriş, 2007, s. 51):

- Yer seçimi,
- Coğrafik yapı,
- İklim,
- Maliyet,
- İnsan ölçeğinde düzenlemeler,
- Fiziksel yapı,
- Bürokrasi,
- Yönetim ve çalışanlar,
- Yan sektör hizmetleri,
- Turistik ürün algısı,
- Bölgede odak noktası yaratılması,
- Yaşayan insanların ve çeşitli alanlarda faaliyet yürüten işletmecilerin görüş açıları,
- İlginin ve farkındalığın artırılması yönünde çalışmaların sağlanması,
- Verilecek hizmetlerin etkinliklerin nitelik olarak belirtilmesi ve

- Alanda tehlikelerden arındırılmış rahat ve güvenli ortamın sağlanması esas olmalıdır.

Marinalara gelecek olan teknelerin tipleri, bu yapılara bağlı şekillenmektedir. Yat sahiplerinin beklentileri ve ihtiyaç duyduğu farklı sektörel hizmetler dolayısıyla yat limanları, tasarı aşamasında farklı mühendislik disiplini çalışmalarını gerektiren alanlardır. Yat limanlarının, kendisine ait olması gereken özellikler yapı itibariyle diğer normal gemi limanlarına göre farklılık göstermektedir (Sarı, 2011, s. 7). Çeşitli bilimsel veriler ışığında ve testler sonucunda ön araştırmaların değerlendirilmesiyle iyi bir fizibilite çalışması yapılmalı ve doğru tasarım şekli belirlenip yeni yat limanlarının hangi şekilde yapılandırılacağı iyi hesaplanmalıdır (Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü, 2013, s. 2). Yat limanlarının uygun biçimde görevlerini yerine getirebilmesi için lojistik ve taşımacılık konularında da ihtiyacı sağlayacak kapasitede donanıma sahip şekilde dizayn edilmesi gerekmektedir (Bilski, 2015, s. 1647).

2.1.3.1. Marinaların mühendislik-coğrafi bilgi sistemleri açısından incelenmesi ve yapılandırılması

Dünyadaki her marina ve tersane bulunduğu coğrafi bölgeye özgüdür. Bunun yanında marinaların tasarımları, işletme şartları ve gelire bağlı şekillenmektedir (Ross, 2002, ss. 1-3). Marina planlayıcısının yapacağı çalışmada her alanın iyi ya da kötü özellikleri olabilir mantığıyla hareket ederek, planlama esnasında marina inşaatının yapılacağı bölgenin jeolojik, oşinografik ve coğrafik özellikleri dikkate alınarak malzeme ve sistem seçimi yapılmalıdır. İnşaat aşamasında marinanın hizmet şekli, hizmet vereceği tekne çeşidi ve marinanın yapılacağı alanın bölgesel özelliklerinin planlanan iskele sistemlerinin birbirleriyle uyumunun sağlanması önem arz etmektedir (Topçuoğlu, 2006, s. 3). Marinalarda yapılacak olan inşai hizmet yapıları; üstyapı tesisleri ve deniz yapıları olarak iki grupta toplamak mümkündür. Karada ihtiyacı karşılayacak tesisler, mevcut üstyapı veya dolgu alanı üzerine yapılabileceğinden sosyal ve çevresel faktörlerle ilişkilendirilerek konumlandırılmalıdır. Ayrıca marina işletmelerinin belirli bir alanda toplanmalarının, yerel pazara ulaşımı kolaylaştırdığı ve lojistik maliyetlerini alt seviyelere indirdiği ifade edilmektedir (Krugman, 1998). Türkiye'de Deniz Turizmi Yönetmeliği'nce belirlenen kriterleri sağlayan devlet ya da özel girişimciler tarafından tasarımı ve inşası bitmiş yat limanlarına Turizm Bakanlığı tarafından Türkiye'de

saygınlığı ve geçerliliği olan, 'Turizm İşletmesi Belgesi' verilerek yönetilmesine müsaade edilmektedir. İşletme sahipleri veya vekilleri yönetmelikte belirlenen özellikleri kapsamak ve ulusal idareden Turizm Yatırımı Belgesi almak koşulu ile marina altyapı / üst yapı yatırımı izni alabilmektedir (Aydın, 2011, s. 28).

Deniz dibi derinliği artırma: Yatlar ya da teknelerin karaya yanaşması için su altındaki zeminin yapısının batımetrik haritalar ile incelenerek gerekli derinliğin kazıma ya da diğer yöntemler ile sağlanması çalışmasıdır. Bu türden bir çalışmanın yapılması için belli hukuksal, çevresel ve diğer denizcilikle ilgili otoritelerden müsaade almakla mümkün olmaktadır. Ayrıca çıkacak olan deniz malzemesinin de belirlenmiş alanlara taşınması zorunludur. Oldukça maliyetli bir çalışma olduğundan dolayı kaçınılan bir durum söz konusudur (Topçuoğlu, 2006, s.34). Gelgit olaylarından etkilenen deniz ortamı marinaların seçiminde büyük rol oynamaktadır. 30 ila 50 cm aralığında değişen bir yükselti, ideale yakın bölgelerdir. İstenilen durum ise sıfır yükselti ya da sıfır denizdeki çekilmelerdir (Gohary ve Hassan, 2011, s. 692). Bu sebeplerden marina yeri ve alanının seçimi çok önem arz etmektedir.

Kıyı koruma için perde beton: Kıyıyı korumak üzere atılan perde beton 'kıyı duvarları' olarak da adlandırılmaktadır. Kıyı duvarlarının amaçları deniz içerisinde oluşabilecek kum ya da kirlilikle oluşabilecek yığılmaları önlemek, su içerisinde (draft) derinliğin düşmesini engellemek, dalgaların teknelere ve yapıya zarar vermesini önlemektir (Açıkbaş, 2006, s. 105). Bu yapı genelde deniz dibinden sert dolgu malzemeleri ya da dökülen betonla yapılmış malzemelerden oluşmaktadır. Perde duvar kara tarafındaki alanları koruduğu gibi, diğer bir yandan da karaya deniz üzerinde bağlı olan yatlara erişimi emniyetli hale getirmektedir (Sarı, 2011, s. 9).

Dalgakıran: Dalgakıranlar limana giriş yapacak olan, tekne ve yatların olumsuzluklardan etkilenmeden barınabilecekleri, marina sahası içerisinde ihtiyaç ve işlevlerini karşılamasını sağlayan, tehlikelerden korunaklı su alanları oluşturmak için tasarlanmış yapılardır. Dalgakıran inşaası çeşitli imalat yöntemlerinin bir araya gelmesiyle yapılabilir ama en çok taş dolgu, betonarme, kazık çakma ve kompozit sistemler kullanılmaktadır. Deniz tabanının yapısına ve hâkim dalga rejimlerine bağlı olarak dalgakıranlar iki şekilde oluşturulabilir. Bunlar sabit ve yüzer dalgakıranlardır. Sabit dalgakıranlar yukarıda açıklanmıştır.

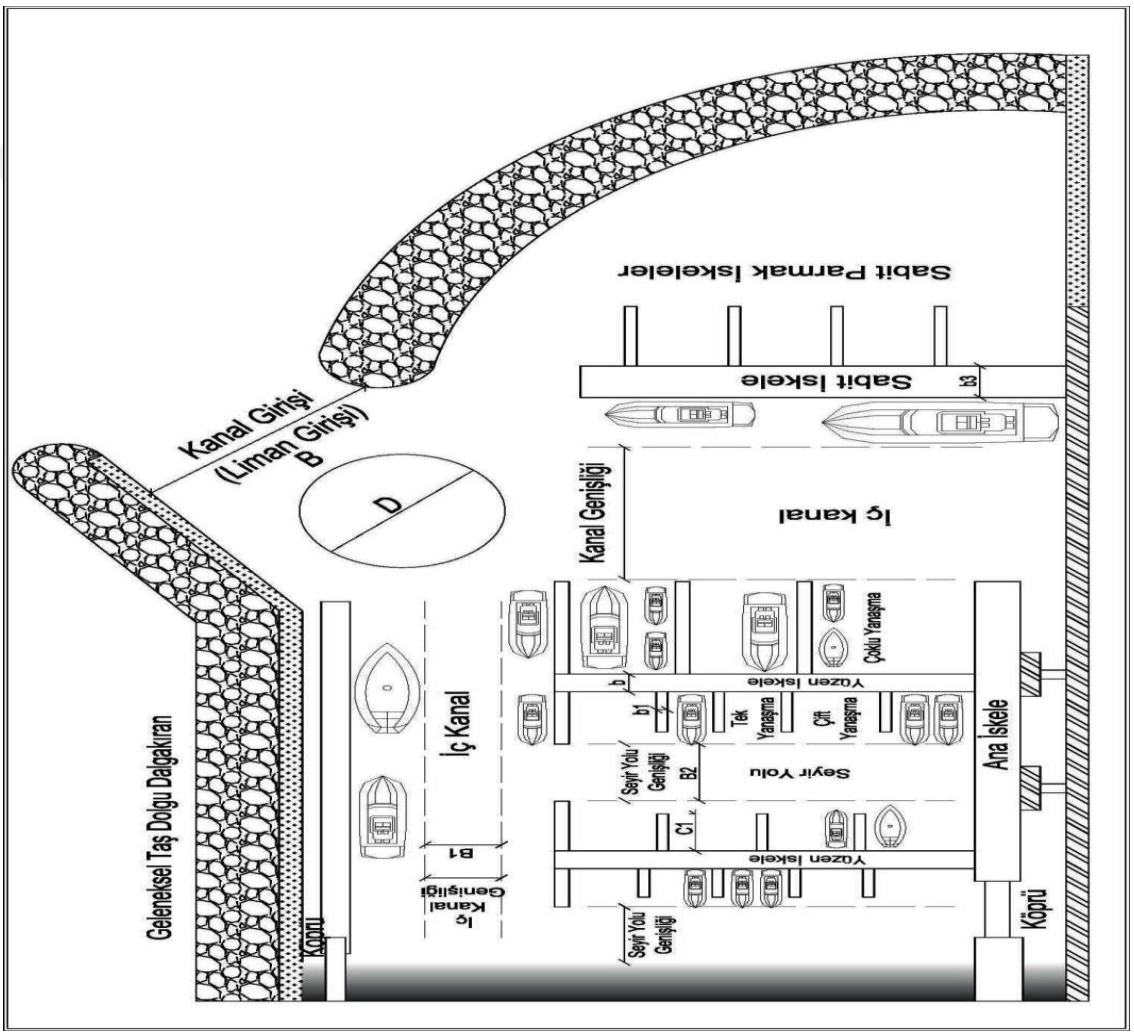
Yüzer dalgakıranların değişik durumlara göre kullanım alanları daha avantajlı olabilir. Durgun sularda dalga sinüs hareketleri ve yükseklikleri fazla olmadığından uygun kullanım alanlarıdır. Fakat aynı durum açık deniz ve sahilleri için söylenememektedir. Çünkü açık denizler yüksek dalga ve gelgit hareketlerinden hemen etkilenirler. Yüzer dalgakıran sistemlerin deniz dip derinliğinden bağımsız bir şekilde dizayn edilebilmeleri, deniz tabanı zemininin dolguya ve kazık çakmaya müsait olmayan alanlarda da uygulanabilir olmaları ve sökülebilir nitelikteki esneklikleri bu sistemlerin en iyi yönleridir (İlhan, 2008, ss. 38-39). Teknelerin ve yatların rüzgârlardan ve dalgalardan korunması sonucunda kayıplarında azalma olmuştur (Ercanik, 2006).

Sabit kazıklı sistemler: Liman işletmesinin ana yapısını meydana getirmek amacıyla, mühendislik hesaplamalara dayalı oluşturulan kazıkların hesaplanan aralıklar ile yan yana çakılması ile meydana getirilen, sıralı kazık sisteminin üzerine kaplama malzemesi konulması ile oluşturulan yapılardır. Liman içi derinliğin fazla olduğu yerlerde maliyet açısından büyük bir yük oluşturduğundan, ayrıca imalatı zor olduğundan dolayı bu sistemin uygulamasından kaçınılmaktadır (İlhan, 2008, s. 28). Üst kaplama malzemesi hesabı yapılırken hafif nitelikte kompozit malzemeler tercih edilir. Hesap dâhilinde, iskeleye gelen yükler arasında; alan üzerinde gezinen insanların yükleri, iskele üzerinde olabilecek olan araç ve makinaların yükleri, dinamik ve statik yükler, malzemelerin kendi ağırlıkları, suyun gelgitlerden ya da dalgalardan dolayı alttan yukarıya doğru itme kuvveti, teknelerin bağlantılarının oluşturduğu yükler, coğrafi koşullardan dolayı oluşan rüzgar ve akıntılar, bazı bölgelerde oluşan buz kütlelerinin etkileri sayılabilmektedir (Topçuğlu 2008, s. 40).

2.1.3.2. Liman, marina - mühendislik şekli ilişkisi ve marina yapısı

Marina işletmelerinin planlanması, tasarım ve inşaa aşamasında ilgili yasalar dâhilinde tüm prosedürlerin yerine getirilmesi, deniz dip derinliğinin artırılması, yatların yanaşmasına kolaylıklar sağlanması, su seviyelerinin yeterli ihtiyacı karşılayacak düzeyde olması gerekmektedir. Bu aşamadan sonra ancak gerekli izinler verilebilmektedir. Bir marinada deniz seviyesinin yüksekliği 40 cm'den az olmamalı ve yapılacak olan tarama faaliyeti buna göre planlanmalıdır (The Yacht Harbour Association, 2007). İşletme içerisindeki teknelerin oluşabilecek zarar ve kazalara karşın marina dizayn aşamasında tüm önlemleri almış olmalıdır. Normal şartlarda marina liman

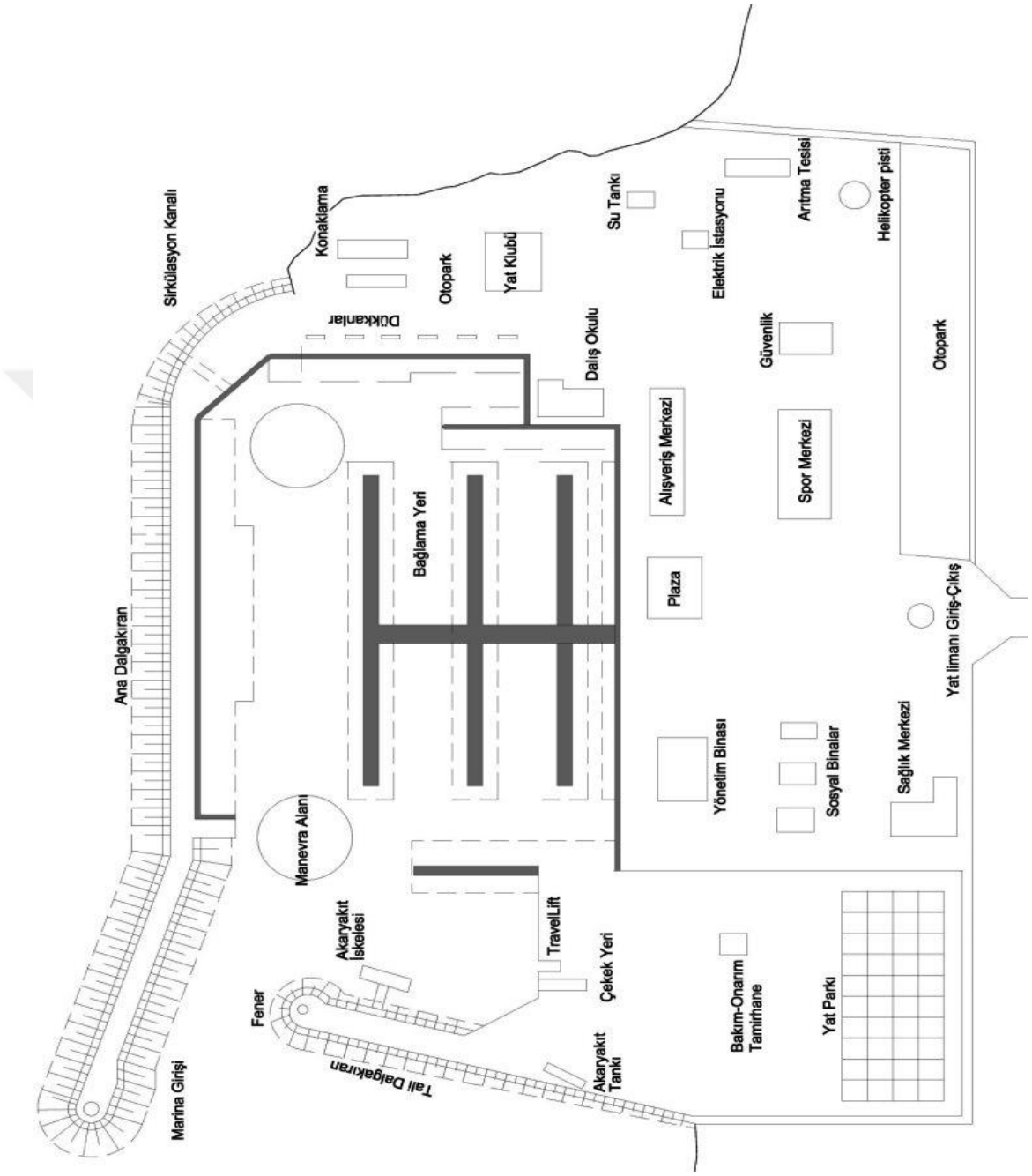
kanallarına girişte sorun bulunmamaktadır. Fakat inşa öncesinde rüzgar, sis, karanlık hesapları yapılmalıdır. Genel olarak hesaplamalarda en büyük yat ebatının 4,5- 5 katı bir navigasyon kanalı genişliği seçilmesinde fayda olacaktır. Yalnız tekne giriş ve çıkışları fazla ise liman girişlerinin bu oranda artırılması faydalı olacaktır (Topçuğlu, 2006, ss. 27-28). Marinalara teknelerin güvenli yanaşması amacıyla Şekil 2.3'deki yat limanı yerleşim planında kanal genişlikleri ve yatların bağlanmaları için iskelelerin gösterimleri yer almaktadır.



Şekil 2.3: Tipik yat limanı yerleşim planı (AYGM, 2016).

Kanal derinliği marina içlerinde genellikle su seviyesinin en az olduğu yani tabana yakın olduğu zamanlarda ölçülmelidir. Tekne su üzerinde hareketli konumdayken su içerisine daha çok batmaktadır. Bu duruma "squat" adı verilmektedir. Tekneler yaklaşık 1,02-1,53 m/s hızla giderlerken squat 30-50 cm aralığında alınması marina inşaa aşamasında önemli

bir faktördür. Şekil 2.4'de görülen manevra dairesinin squat değeri aynı şekilde değerlendirilmeli ve ölçü olarak baz alınmalıdır (Topçuoğlu, 2008, s. 27).

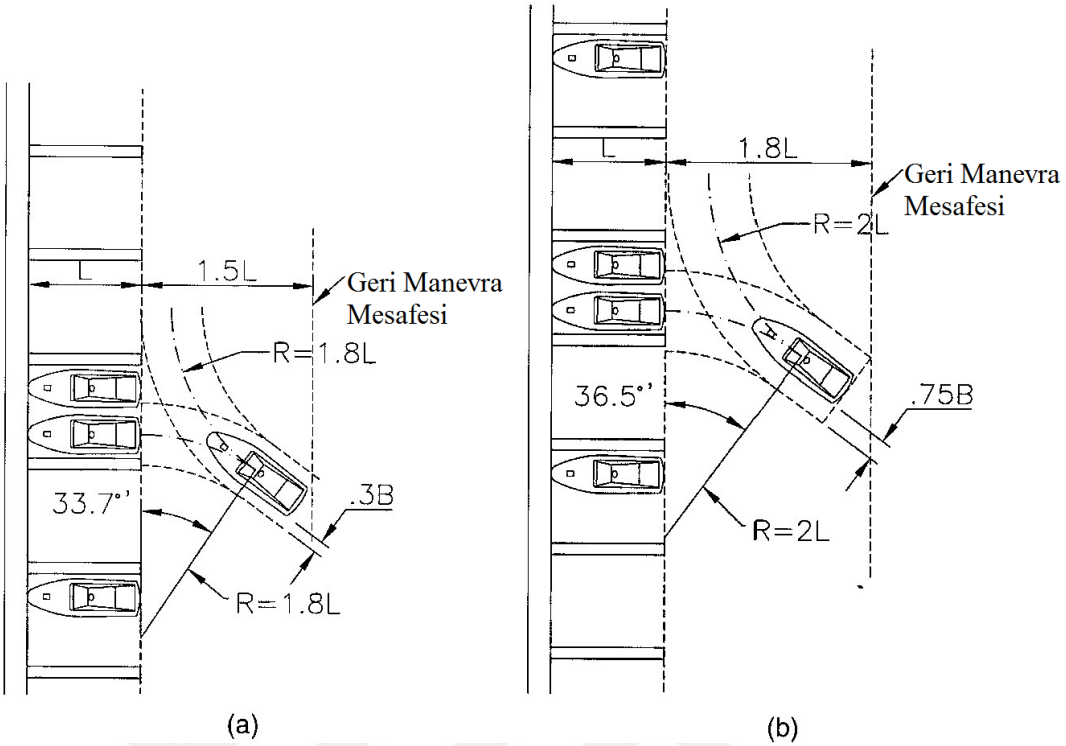


Şekil 2.4: Tipik yat limanı yerleşim planı 2 (AYGM, 2016).

Yat ve marina işletmelerinin yerleşim düzenleri aşağıdaki harfler ve kısaltma kodları ile ağıda izah edilmeye çalışılmaktadır.

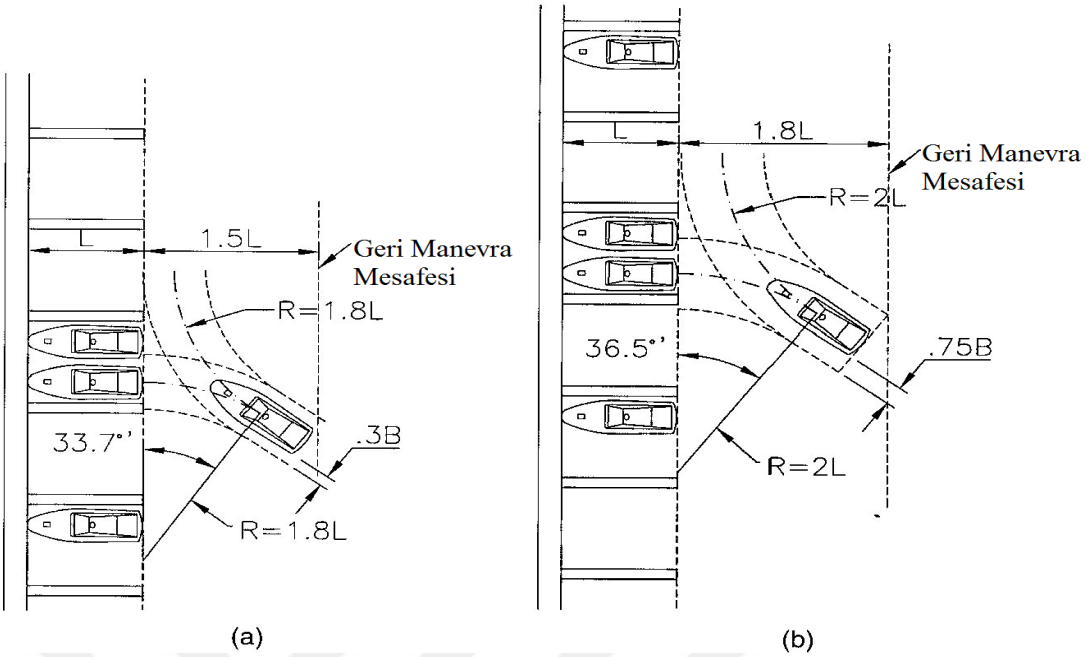
- İç Ulaşım Kanalı

- İç kanal genişliği (B1) için en az 20 metre ile 1.5L mt genişliğinden büyük olanı alınmalıdır.
- İç kanal kuvvetli rüzgâr ve akıntı etkisinde ise kanal genişliği en az 1.75 L olmalıdır.
- Seyir Yolu
- Seyir yolu genişliği (B2); karşılıklı iskelelere bağlanmış teknelerin en son noktasındaki arasındaki kalan açık alan olarak seçilmelidir.
- Seyir yolu genişliği en az 1.5L olmalıdır.
- Yat limanı deniz yükselmelerinin ve alçalmalarının etkilerinden uzak ve yelkenli olmayan yatlara hizmet ediyorsa; en küçük genişlik 1.3L metre alınabilir.
- Yanaşma yeri gel-git ve/veya güçlü rüzgâr etkisinde ise; seyir yolu için en küçük genişlik 2 ya da 2.5L metreye çıkarılmalıdır.
- Seyir yolundaki iskeleler esnek olarak bağlanmış ise bu tür iskeleler genişliği 2L metre olmalıdır.
- Seyir yolu ve bağlanma düzeni için Şekil 2.5 Şekil 2.6 ve Şekil 2.7'deki planlama kriterleri dikkate alınmalıdır (ASCE, 2012).



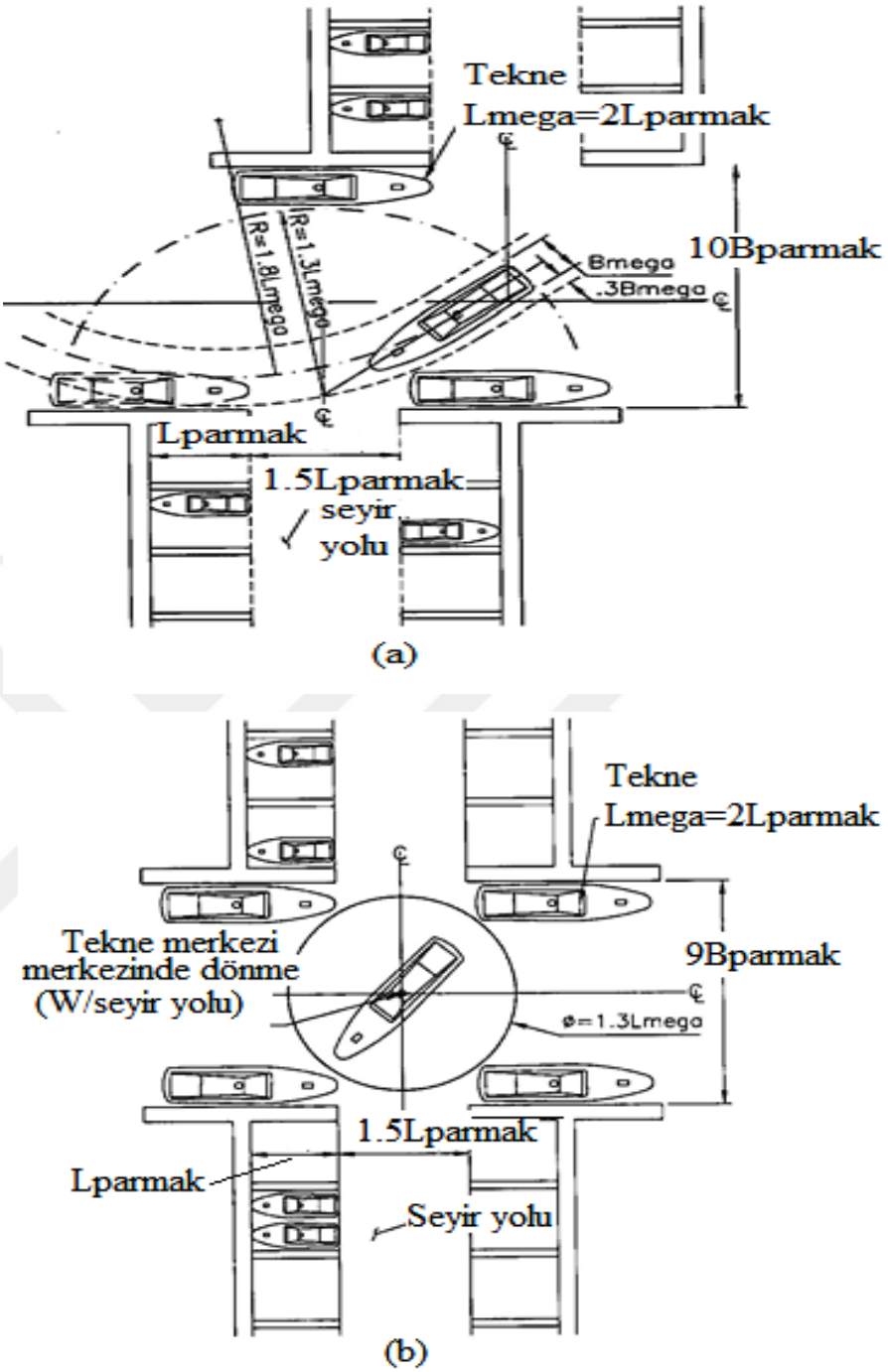
Şekil 2.5: Tipik yat limanı yerleşim planı (ASCE, 2012)

Şekil 2.6'daki parmak iskeleler arası seyir yolu genişliğinde görüldüğü üzere, işletmelerin yat kapasite ve boyutlarının hesaplanmasında; (a) sakin dönemde seyir yolu genişliği, (b) rüzgâr ve akıntı altında seyir yolu genişliği, (c) halat veya motor desteği ile minimum seyir yolu genişliği, (d) manevra yapılmadan seyir yolu genişliği önemli faktörler arasında yer almaktadır (ASCE, 2012).



Şekil 2.6: Parmak iskeleler arası seyir yolu genişliği (ASCE, 2012)

Yatların marinalara giriş ve çıkışlarında "L" yani yat boyları önemlidir. Çünkü bu ifade marinaların kapasitesini belirleyecek önemli kriterler arasında yer almaktadır. Yapılan dizaynlar yatlar manevra alanındayken yaklaşık 1,3-1,8 L genişliğinde olmalıdır ki yatçılar rahatlıkla ve bir kazaya meydan vermeden marina içlerinde ilerleyebilsinler. Marinalarda oluşabilecek bir yangın esnasında yatlar işletmeden kolayca ve hızlıca ayrılabilir olmalıdır. Yukarıda bahsedilen dizayn kriterleri bu açıdan çok önemlidir. Şekil 2.7'de çizimler detaylı bir biçimde incelendiğinde ifade edilen terimler daha net ve anlaşılabilir olacaktır.



Şekil 2.7: Mega yat bağlanması için minimum seyir yolu genişliği (ASCE, 2012)

(a) Şaşırtmalı iskeleler için minimum seyir yolu genişliği=10Bparmak, (b) Aynı hizada bulunan iskeleler için minimum seyir yolu genişliği=9Bparmak (ASCE, 2012). Burada L tekne boyu, B tekne genişliğidir (AYGM, 2016, s. 222).

2.1.3.3. Marinalara yatların yanaşma şekilleri ve düzenleri

İdeal bir marinada özellikle fırtınalı ve zor hava şartlarında yat ve teknelerin limanlara girişleri kolay olmalıdır. Kolay bağlama yapılabilmeli gerekmedikçe palamar desteği alınmayacak şekilde olmalıdır. Aynı şekilde yatların çıkışları da zor olmamalıdır. Limanın dizayn aşamasında bölgedeki büyük gemilerin geçişlerinden oluşan dalga ve zararlardan etkilenmeyecek yapıda programlanmalıdır (Özkan, 2008, s. 88). Yat sahipleri denizin rekreasyonel faaliyetlerinden yararlanmak ve açık denizde rüzgârlara karşı koymak amacıyla korunaklı alanlar ararlar. Uzun açık güneşli günler sayısı, yerleşme yerlerine yakın fakat sanayiden uzak, üstyapı olanaklarının fazla olduğu, aynı zamanda yatlarını güvende hissedecekleri daire şeklindeki koylar en fazla tercih edilenleridir. Bu sebeplerden marinaların ve yanaşma yerlerinin şekli büyük önem arz etmektedir (Şemieoğlu, 2006, s. 6). Yatların ağırlama sistemleri ve marinadan marinaya oldukça çeşitlilik gösterirken, operasyonun temel prensipleri ortaktır. Yat değişen hava koşullarına karşı korunmalıdır. Bağlama sistemleri genellikle yat ve teknelerin deniz üzerinde sabitlemesini sağlayacak şekilde iskelelere monte edilmiş çok dayanıklı paslanmaz alaşımlar (baba ve aneleler) dipte ise zincir ve su üstünde tonoz bağlantısı ile sağlanabilir. Teknenin iskele ile bağlantısı yapıldıktan sonra arka tarafından da tonoz üzeri bağlantısı mutlaka yapılır. Bu şekilde tekne su üzerinde oluşabilecek olaylardan etkilenmeden iskeleye dik konumda durabilmektedir. Bu yöntemle teknelerin yan yana çarpışmaları ya da zarar görmeleri de önlenmiş olur. Her teknenin kendine ait usturmaça sistemi mevcuttur fakat marinalarda yatların beton ve sert yüzeylere çarpmasını önleyecek usturmaça sisteminin olması tekneleri daha güvenli hale getirmektedir (Bilski, 2015, s. 1651). Marinalarda yerleşim ve yanaşmanın en önemli kriterlerinden birisi de haberleşme olanaklarıdır. Haberleşme sistemlerinde genel kural olarak telsiz sistemleri kullanılmakta ve yanaşma yerleri hakkında tüm bilgiler herkes tarafından da dinlenilerek risklerin önlenmesi sağlanmaktadır (Martin ve Yepes, 2019, ss. 9-10).

Liman işletmelerinde teknelerin park edilmesi ve yanaşma düzenlerinde bağlama önemli yer teşkil etmektedir. Tekne ve yatların bağlamaları iç manevrayı etkileyeceğinden marina dizaynında önceden mutlaka belirlenmelidir. Marinanın tasarım stratejisine göre iskele yerleşme düzeni önceden değerlendirilebilirse çok daha efektif kullanım alanı ortaya çıkacaktır. Bir marinanın deniz kısmındaki ve karadaki tesislerinin büyüklüğü,

sosyal imkânlarının sayısı, uygun teknolojik altyapısı, liman işletmesinde hizmet alacak tekne sayısına ve yat ebatlarına bağlıdır. Marinadan hizmet alacak olan yatların ebatı ile de iskele yapısı ve türü arasında doğrudan bir bağlantı olduğundan, yat limanlarının ön araştırması yapılırken iyi etüt edilmeli ana unsur olarak iskele yapısı baz alınmalıdır. Çünkü iskelelerin yapısı ve çeşidi marinada hizmet alacak yat türünü tayin etmekle kalmayıp her durumda o liman işletmesindeki yaşam sitilini de etkilemektedir. Birbirlerinden farklı her iskelenin yapısı kendisine özel bir yaşam motifi oluşturmaktadır. Bu özgün hayat tarzı o işletmedeki tüm yapıyı ve işleyişi etkileyerek yat liman işletmesinin genel karakterini meydana getirmektedir (Topçuoğlu, 2006, s. 60).

2.1.3.4. Deniz turizmi ve marina hizmetleri

Deniz turizmi, rekreasyonel ve turizm amaçlı birçok fırsat sunmaktadır. Pratik açıdan bakıldığında aslında bir yiyecek ve ulaşım kaynağıdır. Geçmişte turistik amaçlı deniz faaliyetleri yeterli kapasitede ekip ve ekipman olmadığından fazla bir kullanım alanı oluşmamıştır. Ayrıca su üzerinde bulunan insanların güvenlik kaygıları ve denizde oluşturulabilecek rekreasyonun nispeten yüksek maliyetli oluşundan da fazla cazip görülmemiştir. Son yıllarda, teknolojideki önemli gelişmeler ve satın alma gücündeki artış, uluslararası yolculuklar, deniz turizmini daha erişilebilir hale getirmiştir. Kıyı ve deniz turizmi büyüyen küresel turizmin önemli bir bileşenini oluşturmuştur. Deniz turizminin gelişmesinde devletlerin, kamu kurum ve kuruluşlarının sistemin çalışmasını takip etmede önemli bir etkinliği olabilmektedir. "Deniz turizmi yönetimi arasında deniz marina yönetimi yetkilileri, balıkçılık kontrol ajansları, turizm pazarlaması ve tanıtım kuruluşları, hukuk icra ajansları ve deniz güvenliği örgütleri bulunmaktadır. Bunlara ek olarak bu endüstrinin önemli bileşenlerini oluşturan kar amacı gütmeyen birçok grubu içerisinde barındırmaktadır. Tüplü dalış için kulüpler, sörf, yatçılık, rüzgâr sörfü, zevk amaçlı balıkçılık ve çevre örgütleri aynı zamanda önemli paydaşlardandır. Bu endüstrisi zaman içinde büyüyen çeşitlilik kazanan bir rekreasyonel faaliyet haline gelmiştir" (Orams, 1999, s. 9). Bilimsel olarak bakıldığında deniz turizmi güçlü bir denizcilik bileşenine sahip çok işlevli bir turizm etkinliğidir. Faaliyet alanı çok fazla olduğundan, deniz turizmi bir sınıflamaya tabi tutulursa aşağıdaki Tablo 2.1'deki gibi ana, ikincil ve ek hizmetler başlıkları altında şekil almaktadır (Lukovic, 2012, s. 401).

Tablo 2.1: Marina ve yat işletmeciliği önlisans programları (Lukovic, 2012).

DENİZ TURİZM ENDÜSTRİSİ					
İKİNCİL HİZMETLER	ANA HİZMETLER				EK HİZMETLER
Tüplü, Tüpsüz Dalış	Limanlar ve Deniz Turizmi	Kiralama Hizmetleri	Seyir (Yolculuk) Hizmetleri		Büyük Ebatlı Gemi İnşaa
Sörf Yapma	Marinalar	Kaptanlı/ Kaptansız Motorlu Yat Kiralama Hizmetleri	Kuruvaziyer Hizmetleri (Günlük veya Haftalık)	Gemi Yolculuğu Hizmetleri	Küçük Yelkenli Gemi İnşaası
Rafting Sporu	Bağlama Yerleri	Kaptanlı/ Kaptansız Yelkenli Yat Kiralama Hizmetleri		Büyük Kuruvaziyer Liman Hizmetleri	Gemi Ekipmanları Üretimi ve Satışı
Kürekli Yarış	Çekek Yerleri			Yerel Geleneksel Limanlar İçin Taşıtlar	Kaptanlık Hizmetleri
Balık Tutma					Araştırma enstitüleri ve Eğitim Merkezleri
Macera Turizmi					Diğer Servisler
Ada Turizmi					
Fener Gezinti Turizmi					

Deniz turizmi, turizm endüstrisinin bir parçası olarak hızla gelişmektedir. Denizcilik endüstrisinde hızlanma ile büyük bir ivme kazanmıştır. Marinacılığın güçlü etkisi nedeniyle deniz ve yelken unsurlarının ekonomik büyüklükleri temel alınarak, deniz turizmi terimi, yat turizmi gibi kavramlar geliştirmiştir (Dulcic ve Lukovic, 2012, s. 89). Üç temel türünü vurgulayan deniz turizmi sınıflaması: Liman ve deniz turizmi, kiralama hizmetleri ve seyir hizmetleri, endüstrilerin özellikleriyle dünyanın tüm sularında gerçekleştirilebilir (Lukovic, 2012, s. 402).

Deniz üzerinde deniz araçları ile yürütülen, turizm amaçlı meslek faaliyetlerini doğrudan ilgilendiren diğer meslek aktiviteleri "Deniz Turizmi" olarak bilinmektedir. Ekonomik güçlenme ve şehirden kaçış ile birlikte çoğalan yat sayıları artan marina işletmeleri, başlı başına bir sektör oluşmuştur. Yine çok eski zamanlardan beri başlayan sualtı dalış turizmi, teknolojinin gelişmesine bağlı olarak su üstü aktivite ve sporlarının da eklenmesiyle rekreaktif turizm endüstrisi haline gelmiştir. Bu alanda günlük hizmet alınan yat ve tekneler ise, özellikle turizm destinasyonlarında sayıları binlerin üzerinde filolar oluşturmuştur (Topçuoğlu, 2006, ss. 5-6).

Deniz turizminin gelişimi, dernekler, birbirleriyle bağlantılı yatçılar, kamu ve özel aktörlerin işbirliği, gerekli bilgilerin dağıtıldığı çeşitli yayın organları, bilgileri içerik haline getirip toplayan danışmanlık firmaları sayesinde oluşmaktadır (Pardali, 2016). Fakat deniz turizminde oluşacak bir kümelenme durumunda, bu roller seyahat acenteleri, tur operatörleri, denizcilik acenteleri ofisleri, araştırma enstitüleri, dernekler ve saha çalışmaları yürüten oda birlikleri tarafından yapılabilir (Pardali ve Giantsi, 2018, s. 66).

2.1.3.5. Marinalarda yat park alanları (lojistik hizmetleri)

Marinaların tasarımında kriterlerden biri, kentsel dizaynı hazırlarken fiziki olarak doyurucu ve tatmin edici halka açık alanlar yapılmasıdır. Buradaki yapı yeni oluşturulan alanların global bir yapıya kavuşmasına olanak sağlamaktadır (Durmuş, 2009, s. 43).

Yat limanlarının tasarım sürecinin ortasındaki temel problem kara ve su hacimlerinin yüzdesi ve kapasitedeki tüm paydaşların bölüşülmesidir. Bu paydaşların her birisinin büyüklüğü, yapı içerisindeki pozisyonu ve diğer alanlarla arasındaki ilişkisi çözülmesi gereken temel sorunlardandır. Yat limanları, büyüklük, yerleşim ve hizmet amaçlarına göre değişiklik gösterebilir. Asıl amaç yatçıların ve marinadan hizmet alacak olan teknelerin ihtiyaçlarının kısa sürede giderilmesi, karada ve denizde uygun park alanlarının oluşturulmasıdır (Açıkbaş, 2006, ss. 61-64). Marinalarda verilen hizmet ve ürünlerle, yatçılık aktivitesini seçen turistler tarafından boş zamanları değerlendirmesi, çeşitli aktivitelere dâhil edilmesi ve bunun için arzın oluşması sağlanmalıdır. Marina hizmetlerinin talebi, ülkesel ve zamansal açıdan değişebilmektedir. Genelde yaz döneminde, eğlence rekreasyon faaliyetlerinin yoğun oluşu marinalarda ve limanlarda konaklama için yüksek talebe yol açar. Kış döneminde aksine, liman hizmetlerine olan talep sadece bakım sebebiyle artmakta, diğer aktiviteler içinse azalmaktadır (Ercanik, 2003).

Teknelerin farklı park edilme şekilleri bulunmaktadır. Bunlardan biri raf üzerinde depolama şeklidir. Rafta yat istifleme sistemleri uluslararası marinalarda uzun zamanlardan beri kullanılmaktadır. İstiflemeye uygun yatların, çelik konstrüksiyonların üzerine dizilerek depolandığı, kaldırma ve iletme araçlarıyla raftan suya indirildiği, yatçının denizden işletme depolama alanına geldikten sonra teknelerin gerekli kısımları böcek ve deniz yosunlarından arındırılmak üzere basınçlı suyla temizlenip forklift

vasıtasıyla rafa dizildiği bir sistemdir. Sistemler yat limanları standart hizmeti olabildiği gibi bir tek rafta tekne istifleme hizmeti sunan işletmeler de vardır. Yapı itibariyle çoğunlukla 13 m ve altında olan yatlara hizmet sunmaktadırlar. Çok çeşitli depolama sistemleri vardır. Bazı işletmeler bu hizmeti yıllık sözleşme yapan yat sahiplerine ücretsiz vermektedir. Ama genel itibariyle bu hizmetlerden ücret alınmaktadır. Rafta tekne depolama sisteminin avantajları; ekonomik, güvenli ve teknenin bakım maliyetlerini diğer çekme atma sistemlerine göre çok aza mal ediyor olabilmesidir (Tahmaz ve Atik, 2016).

2.1.4. Ekonomik ve toplumsal açısından marinalar

Turizm yüksek oranda sosyal, ekonomik alanda refah seviyesini tamamlamış toplumlardan, gelişmekte olan toplumlara çok büyük miktarda ekonomik ve kültürel bir kaynak aktarımına sebep olmaktadır. Temiz hava, kum, güneş, deniz gibi hiç maliyeti olmayan ve normal olarak parasal niteliği bulunmayan ya da kullanılmayan işgücü, kendiliğinden oluşan deniz mahsulleri, ucuz tarım gibi neredeyse hiç maliyet gerektirmeyen ve farklı değerlendirme imkanları sınırlı olan kaynakların, turizm eliyle değer ve güç kazanması, ekonomik katkı sağlaması söz konusudur (Özkan, 2008, s. 47). Turizm ekonomisi sektörleri içerisindeki yer alan marinaları, konaklama sektörünün alt dalı olarak değerlendirmede bir sakınca görülmemektedir. Verilen hizmetler bakımından aynı işlevi yerine getirmektedirler (Sarı, 2011, s. 17). Fakat marinalar aynı kapsamda değerlendirilmiş olsalar bile yeteri derecede tekne kapasitesi ve hizmet alanı olduğunda, yüksek oranda ekonomiye dolayısıyla sosyal refaha katkı sağlayabilecektir (Özkan, 2008, s. 47). Aynı zamanda yat turizmi ekonomiyi geliştirme ve istihdam yaratmanın yanı sıra farklı faaliyet alanlarında birçok değişik sektörün canlanmasını sağlayacak, alansal kalkınmada da değerli bir rol üstlendiği söylenebilecektir. İşletmelerin hem kuruldukları alanlara hem de hizmeti satın alanlara birçok fayda sağladıkları görülmektedir. Bunun asıl nedeni, doğal yapı ve kaynakların ülkenin kıyı kesimlerinde bulunması, buralarda yapılar oluşturması, halkın sosyal ve ekonomik gelişmelerine değer katıp katkı sağlaması, ülkelerin finansal açıdan kalkınmasına değer katması ve iç bölgelerden daha fazla roller üstlenmesidir (Baran ve Özoğul, 2016, ss. 3-7). Bunun yanında ülkeye ekonomik değer katan katma değeri yüksek bu alanların verimli kullanılmasıyla, düzenlenecek yasa

yönetmelikler ile desteklenmeli, amatör denizci ve kulüplere ilginin artırılması sağlanmalıdır (İlhan, 2008, s. 20).

2.1.4.1. Marinalardan hizmet satın alanlar açısından yararları

Yat limanları yapıları gereği hizmet işletmeleridirler. Dolayısıyla bu birçok çeşitli hizmetin farklı yapılara sahip insanlara sunulması anlamına gelmektedir. İşletmeler tarafından verilen hizmetlerin bazıları marinanın doğrudan kendi yapısında bulunması gereken hizmetler, kalan kısmı ise ekonomik kazanç sağlayacak, işletme dışı üçüncü şahısların sağladığı hizmetlerdir. Yat liman işletmeleri kendi uhdesindeki ekonomik kazançlarını ellerindeki imkân ve kabiliyetlerini değerlendirerek iyi kazanç sağlayabilirler. Üçüncü şahıslar ile yapılacak sözleşme bu konuda etkili olacaktır. Bazıları ile AVM'lerdeki gibi kiralama sözleşmeleri yapılabilir (Özkan, 2008, s. 48). Bu sebeple marinaların konaklama işletmeleriyle aynı hizmet türlerinin içerisinde yer aldığı söylenebilir. Örneğin resepsiyon ve rezervasyon işlemleri, konaklama işletmelerindeki önbüro ve rezervasyon faaliyetleri ile aynı özelliklerdedirler. Yatın bağlama yerine getirilmesi, bağlanması ve ihtiyaçların karşılanması bir tür konaklama hizmeti kapsamı servis faaliyetidir. Marinalardaki fark yat sahibinin hem teknesinin hem de kendisinin hizmetlerden yararlanmasıdır ve yat sahibinin kendi yatında ya da işletme tesisinde konaklama hizmeti alma gibi bir opsiyonunun bulunmasıdır. Yat sahiplerine marinada verilen otel hizmeti, spor, eğlence, yiyecek-içecek ve rekreasyon gibi hizmetleri zaten konaklama işletmelerinin içerisinde olan ana faaliyetleridir (Tandoğan, 2015, s. 318). Başka bir çalışmada ise modern bir marinada olması gereken hizmetler (Tablo 2.2); palamar bot ve yat bağlama hizmeti, yakıt temin etme istasyonu, yatlara tatlı su ve elektrik bağlantısı, tuvalet ve duş, çamaşır yıkama, sağlık hizmetleri, alışveriş ve yat malzemeleri marketleri, tekne onarım bakım, otopark, pis su atık alımı, sintine, motor yağları toplama yeri, spor ve rekreasyon alanları, sosyal tesisler ve faaliyet alanları, yangın hidrant tesisatı gibi özellikler şeklinde listelenmiştir (Anderson, 1993, s. 2).

Tablo 2.2: Marina hizmetleri (Anderson, 1993).

MARİNA HİZMETLERİ	
Su Üstü Hizmetleri	Kara Üzeri Hizmetleri
Elektrik	Otel
Su	Eczane
Telefon	Çamaşırhane
Kablosuz İnternet	Alış Veriş Mağazaları
Tuvalet-Duş	Tenis Kortu
Engelliler İçin Tuvalet-Duş	Hastane
Yangın İhbar Ve Söndürme Sistemi	Tekne Satışı
Akaryakıt İstasyonu	Tekne Bakım Ve Onarımı
Atık Alım Tesisi	Deniz Malzemesi Satışı
Güvenlik Hizmeti Güvenlik Kamera Destekli	Genel Malzeme Satışı
Denize Tekne İndirme,(Çekme, Atma)	Otopark Hizmeti
Palamar Bot Hizmeti	Yat Konaklama Hizmeti
Su Taksisi Hizmeti	Yiyecek- İçecek Hizmeti
Transit Tekne Hizmeti	Resmi Hizmetler
Akaryakıt Hizmeti	İsteğe Bağlı Hizmetler
Yangın ve Kurtarma Hizmeti	
Seyir ve Hava Durumu Bilgisi	
Eğlence ve Dinlenme Hizmetleri	
Alt Yıkama	

Marinaların tekneler ile seyahatlerde ve konaklama hizmetlerinde, güvenlikten yana endişe vermemeleri, yapacak olduğu aktivitelerde rahatlık kolaylık sağlamaları, denizden gelebilecek tehlikelere karşı korunaklı ve emniyetli olmaları önemli hususlar arasındadır. Bunların yanında; uzak mesafelere seyir ve gezme görme aktivitelerini cazip hale getirmektedir. Fırtınalı ve rüzgârlı havalarda korunak imkânı sağlamakta ve hâkim rüzgârlar ile ulaşımı kolaylaştırmaktadır. Yakıt harcamadan yelkenlilerle küçük koylara, adacıklara demir atma kolaylığı sağlamakta ulaşım ve demirleme kolaylığı oluşmaktadır. Motorlu yatlarla ulaşım ve hizmet alma kolaylığı sağlamakta, çoğu zaman geceleri marinalara girişleri kolaylaştıracak navigasyon özelliği bulunmaktadır. Tatlı sularda ve haliçli yapılarda balık avlama kolaylığı sağlamakta ayrıca derin sularda ulaşıldığından teknelerle burada da balık avlama rekreasyonunu gerçekleştirme imkanı sağlamaktadır. Yat sahipleri yakında bir marina olduğu güvencesiyle aktivitelerini rahatlıkla gerçekleştirmektedirler. Marina çevresinde bir kısıtlama olmadığından su kayağı ve değişik su sporlarını rahatlıkla yapma olanağı doğurmaktadır (Sarı, 2011, s. 20).

2.1.4.2. Yat liman hizmetleri işletmecisine sağladığı yararlar

Marina sahipleri, yatçıların tercih ve ekonomik yapılarına uygun nitelikte ve kalitelerde, çeşitli tekne filoları ile değişik güzergâh, zaman ve içerikte programlar hazırlamaktadır.

Böylece tekne kiralayanlara, zevklerine göre kendi istekleri doğrultusunda varış güzergâhlarını seçmenin haz ve tutkusunu yaşatmaktadır. Yat limanı işletmecileri müşterilere, istekleri doğrultusunda uygun bir program sunup, başka türlü hiçbir zaman ulaşamayacakları alanlarda balık tutma, dalış yapma, su kayağı ve yüzme gibi aktivitelerinin tadını çıkartmalarını sağlamaktadır (Diakomihalis, 2007, s. 437).

Marinanın işletmeciye sağladığı yararları aktif halde tutabilmek için; tüm çalışanlara, müşterilerin işinin en önemli parçası olduğu hatırlatılmalı ve benimsetilmelidir. İyi müşteri hizmetleri ilişkisinin yat limanının başarısı ve gelecekteki istihdamı için hayati önem taşıdığının benimsenmesi, her çalışanın buna katkı sağlaması son derece önemli olmaktadır. Bunu sağlamak için müşteri ilişkilerini iyi yönetmek gerekmektedir. Aşağıdaki kavramlar tüm çalışanlar ve işletme sahibi tarafından benimsendiğinde "mükemmel müşteri hizmeti profili" yakalanmış olabilecektir (Öztürk, 2011, s. 22; Kozak, 2011, s. 8; Tütüncü ve Doğan, 2003, s. 131-133).

- Müşteri, işletme için en önemli kişidir.
- Müşteri işletmeye bağımlı değildir ancak işletme müşteriye bağımlı durumdadır.
- Müşteri, marina için davetsiz misafir değildir. İşletmenin var oluş sebebidir.
- Müşteri marinaya geldiğinde işletme için bir iyilik yapmaktadır. Marinanın sunduğu hizmet ise müşteri için bir iyilik olarak değerlendirilmemelidir. Çünkü hizmet işletmenin temel amacıdır.
- Müşteri bir fiş numarası veya istatistiksel bir kavram olarak nitelendirilmemelidir. Her insan gibi duygulara sahip olduğu unutulmamalıdır.
- Müşteri, tartışılabilecek veya akla estiğinde kötü davranılabilecek biri değildir.
- Müşteri marinaya istekleriyle gelmektedir. Bu istekleri yerine getirmek işletmenin görevidir.
- Müşteri, marinanın sağlayabileceği en özenli hizmeti hak etmektedir.
- Faturaların ödenmesi, personel maaşlarının verilmesi ve marinanın sürdürülebilirliğine olanak sağlayan kişi müşteridir.
- Müşteriler olmadan marinanın varlığından söz edilemez.

Marinanın tanıtımı için müşteri hizmetlerini bir araç olarak kullanmak en iyi yönetimlerden biridir. Bunu sadece kelimeler ile ifade etmemek gerekmektedir. Olması gereken tutarlı bir şekilde davranılması, gereken özveri istenildiği şekilde sağlanmalıdır.

Etkili bir müşteri hizmetleri programı uygulamak maliyetli değildir. Fakat işletmeye ekonomik anlamda çok büyük katkı sağlayabilir (Kissman, 2015). Turizm kazancının %20-25'i kadarı deniz turizminden sağlanmaktadır. Bu nedenle yat turizminin ülke ekonomisine çok büyük katkı sağladığı bilinmektedir (Sarıışık, 2011 ve diğ, s. 1017).

Yat limanı için "mükemmel müşteri hizmeti" programı oluşturmak, programı geliştirmeden önce de yat limanının hangi anlamları ifade ettiğini iyi anlamak gerekmektedir. Marina turizm endüstrisinin bir parçasıdır ve bir yat limanı sermaye yoğun bir hizmet işidir. En önemlisi bir yat limanı sadece tekne depolamak amacıyla kullanılan bir yer olmamakla birlikte, yaşayan toplumlar için buluşma ve kaynaşma ortamıdır. Mükemmel müşteri hizmeti yönetimini sağlayıp başarıya ulaşmak için öncelikle çalışanları bu konuda belli bir süreç içerinde sürekli yenileyerek eğitime tabi tutmak gerekir. Daha sonra da çalışanların performansları ile ilgili geri bildirimler alınması gerekmektedir. Müşterilerin düzenli aralıklarla ile memnuniyet anketi doldurmasının sağlanması çalışanın performansının ölçülmesinin en iyi yöntemlerindendir. Olumsuz geri bildirim konusunda harekete geçmeden önce, sorunun nerede ortaya çıktığının belirlemeye çalışılması konunun kaynağına inilmesi önemli bir husustur (Kissman, 2017).

2.1.4.3. İşletmelerin kuruldukları yerleri sebebiyle etkileri

Yat işletmeciliği tüm turizm endüstrisinde olduğu üzere, mekanizasyon ve otomasyona geçme imkânları kısıtlı, geniş topluluklara iş olanağı yaratan istihdamın çok fazla görüldüğü emek yoğun endüstrilerden biridir. Sektördeki istihdamı arttırması marina işletmesinin büyümesiyle birlikte yat üretim sektöründe gelişmelerin de olması kaçınılmaz olacak ve bununla birlikte istihdamın artırılmasında ayrıca tetikleyici bir rol üstlenecektir. Marinalarda yaşanan bu gelişmeler işletmeleri ziyaret eden yatçıların ihtiyaçlarından dolayı oluşacak işgücü ihtiyacı işletme bölgesinden sağlanacaktır. İstihdamın artmış olması bölgenin gelir düzeyinin artmasında etkileyici ve tetikleyici rol sahibi olmasına neden olabilecektir. Tekne sahiplerinin harcamaları bir yandan direkt istihdamı artırırken, diğer taraftan sektöre hizmet sağlayan farklı iş kollarının bu ekonomik ayrıcalıklardan yararlanmasıyla dolaylı yoldan yine istihdama arttırmaktadır (İlhan, 2008, ss. 11-13).

Deniz turizmi farklı açıdan bakıldığında marinaların devreye alınmasıyla, çevrenin tahrip edilmesine engel olur. Doğal oluşmuş marina alanları ya da sonradan yapılacak olan yat işletmeleri, sabit yatırımlar grubunda olan, konaklama tesisleri, pansiyonlar gibi yapıların alternatifleri olduğundan kıyılarda oluşacak betonlaşmanın önüne geçmiş olur. Böylelikle doğal yapı bozulmamış olur. Yatçıların çevreye daha duyarlı olmalarından dolayı endüstrisindeki diğer sektörlere göre doğanın tahrip olmasına engel olmaktadırlar. Bu sebepten çoğu marina çevre koruma sembolü ve duyarlılık göstergesi olan, Mavi Bayrak kriterlerini yerine getirip bu sembolü almaya hak kazanarak çekiciliklerini artırmaktadırlar. Herhangi bir alanda marina sektörüne ilişkin faaliyetler gelişme gösterdikçe, buna bağlı olarak sektörel hizmetleri sağlayan işletmelerin gelişiminin önünü açıp, alternatif yaşam döngüsünü destekleyici girdiler sağlayabilecektir (İlhan, 2008, ss. 11-13).

Yat Limanları sosyo-ekonomik özellikleri sayesinde yeni kurulacak bacasız fabrika gibi imkân oluşturmanın yanı sıra, çeşitli alanlardaki kültürel aktiviteler (yat yarışları, konserler, fuar etkinlikleri, vb.), içerisinde faaliyet gösteren ticari birimler (yiyecek içecek işletmeleri, alışveriş mağazaları, konaklama hizmet alanları vb.) bulundukları sahanın yaşam kalitesinin artmasında etki sahibi olurlar. Bu etkiler dolaylı yoldan yörede yaşayan insan topluluklarının sosyal yapısının değişmesinde olumlu katkılar sağlar (Sarı, 2011, ss. 24-25)

Marina endüstrisi ülke ekonomisine olumlu katkısı, farklı iş faaliyet alanları oluşturması, yatırımlardan yararlanma, bölge halkının yaşam standartlarını artırması, faaliyet sektörleri içerisinde iş paylaşımını sağlaması gibi turizm faaliyet alanında yer alan reaktif etkiler oluşturmaktadır. Bunların yanında mevsimsellikten dolayı sezon sonunda kamu hizmetlerinde ve özel hizmetlerde azalma, işyerlerinin sezon sonunda kapanması ve bölgedeki gelir düzeyinin belli bir kesime hitap etmesi gibi sosyal dengede olumsuz bazı etkiler de oluşturmaktadır. Ayrıca turizm endüstrisinde etkin bir denge kurulmadığında ekonomik çevreye olumlu etkisi olan marina sektörünün, olumsuzluklarla sonuçlanabileceği de aşikârdır (Özkan, 2008, s. 42). Kıyı ve deniz turizmi kapsamında yapılan faaliyetler, yat işletmelerine yakın bölgelerde hizmet sunan restoran işletmelerinin, otel işletmelerinin ve aynı zamanda yakın alanlardaki altyapının gelişmesini sağlamıştır (Doğan, 2019, s. 10).

2.1.4.4. Çevreci marina uygulamaları

Doğanın ve insanların değişimleri ile birlikte çevreye duyulan hassasiyet günümüzde ve gelecekte artmaya devam edebilecektir. Bununla ilgili dünya üzerinde çeşitli uluslararası ve ulusal birçok örgüt çoğalmakta, doğaya ve insanlığa katkıları devam etmektedir. Uluslararası Doğayı Koruma Birliği (IUCN), Doğal Hayatı Koruma Vakfı (WWF), Greenpeace, Birleşmiş Milletler Çevre Programı (BMÇP) – (UNEP) ve Avrupa Çevre Ajansı (APA), Türkiye'de ise Deniz Temiz Derneği - TURMEPA (Turkish Marine Environment Protection Association) bu derneklerden bazılarıdır. TURMEPA Türkiye'deki faaliyetleriyle denizlerin temizliği konusunda faaliyetler yürütmektedir. Kirletilmiş olan denizleri arıtma ve temiz tutulması çabaları konusundaki eğitici çalışmalarıyla TURMEPA; yarımada konumundaki, 3 tarafı sularla kaplı olan Türkiye'de bu alanda aktif faaliyet gösteren en mühim sivil toplum kuruluşlarındandır. Kuruluş, halkı bilinçlendirme, denizleri kirliliklerinden arındırma çalışmalarının yanı sıra denizlerin kirletilmesinde rol alan her türlü çevre suçuyla mücadele eden, çeşitli yaptırım güçleri giderek artan sivil toplum kuruluşları arasında yer almaktadır. Ayrıca TURMEPA Tıpkı ÇEVKO gibi doğa dostu maddelerden meydana gelmiş sıvı el sabunu, bulaşık sabunu, tekne temizleyici gibi çeşitli malzemeler üretip derneğin sürekliliği ve denizlerin temizliği için katkı sağlamaktadır.

Bunların yanında Amerika'da farklı marinaların, devlet ve yat kulüplerinin ortaklaşa oluşturduğu işbirliği programı mevcuttur. Bu yapı, marina alanlarındaki denizleri ve çevreyi oluşabilecek kirliliklerden korumak için yat işletmesinin yönetimini bu yöne çekmek için geliştirilmiştir. Uygulanan eğitim programı sayesinde işletmelere sertifika verilmektedir (Erdoğan, 2017 s. 30).

2.2. Yat Limanı, Marina İşletmelerinin Sınıflandırılması

Yat limanı ve marina işletmeleri farklı şekillerde sınıflandırılabilir. Fakat Türkiye'deki marinaları genel anlamda sınıflandırmak gerekirse yapılarına ve işlevlerine göre olmak üzere iki ana grupta toplamak mümkün olabilecektir. Aşağıda bu sınıflandırmalara ilişkin ayrıntılı bilgi yer almaktadır.

2.2.1. Yapılarına göre sınıflandırma

Marinaların ana yapıları itibariyle amaçları yatlara hizmet sunmaktır. Yat limanı işletmeleri sundukları hizmetler benzerlik gösterse de marinaları diğer marinalardan ayıran en belirgin özellik konumlarıdır (Sevinç, 2014, s. 31). Özellikleri bakımından değerlendirildiğinde bunlar; rekreasyonel marinalar, yat kulüpleri ve çekek yerleri olarak gruplandırılabilir (Simpson, 1998). Ülkelere ve yerleşim yerlerine göre farklılık gösteren yat limanlarının sınıflandırılmasının farklı özelliklerinin de değerlendirilerek gruplara ayrıldığı görülmektedir. Uluslararası Marina Enstitüsü (International Marina Institute-IMI) marinaları 5 grupta toplamaya çalışmıştır. Bunlar;

- Liman otoriteleri,
- Kişiye özel yat limanları,
- Belediye yat limanları,
- İskeleler, yanaşma yerleri ve
- Tatil konseptli yat limanlarıdır. Ronald (1996) da çalışmasında yat limanlarını amaçlarına ve yönetim şekillerine göre benzer şekilde sınıflandırmaktadır.

2.2.2. İşlevlerine göre sınıflandırma

Yat Turizmi Yönetmeliği'ne göre marina, yat limanı ifadesi; ana yat limanı, tali yat limanı ve yat yanaşma yerleri ile çekek yerleri şeklinde belirlenen yerler olarak ifade edilmiştir. Bu yönetmeliğin kabulünden sonra 24.07.2009 tarihinde tekrardan düzenlenerek yürürlüğe giren Deniz Turizmi Yönetmeliği ile ise marinaların çeşitleri beş çıpalı yat limanı, dört çıpalı yat limanı ve üç çıpalı yat limanı olarak nitelendirilmiştir (Göbel, 2018, s. 11). Farklı açılardan ele alındığında Türkiye'de yat ve marina işletmeleri yatırım imkânları, ilk kuruluş aşamaları ve sundukları hizmetler bakımından farklılıklar göstermektedir. Bu bağlamda marina, yat limanı işletmelerinin başka adlar ile isimlendirilebileceği ya da değişik sınıflandırmalara tabi tutulabileceği görülmektedir (Sevinç ve Güzel, 2016, s. 63). Bununla birlikte Yat limanlarının (marinaların) sınıflandırma tipine göre dağılımı genellikle 4 grupta ele alınmaktadır. Bunlar;

- Ana yat limanı,
- Tali yat limanı,
- Yat yanaşma yerleri ve

- Çekek yerleridir.

2.2.2.1. Ana yat limanları

Deniz turizmi pazarının kayda değer aktiviteleri içerisinde yer alan, dalga tesirinden uzak bir alanı içeren, büyük kapasitede kışlama ve bakım, tamir imkânları veren yat limanlarına ana yat limanı adı verilmektedir. Ana yat limanlarında, yatçıların hem de yatlarının tüm güvenliğinin kolayca sağlandığı birçok sosyal aktivite ve faaliyetin yer aldığı alt ve üstyapı hizmeti sunulmaktadır (Diakomihalis, 2007, s. 444). Bu ana özelliğinin yanında içerisinde yatlara hizmet vermek amacıyla, akaryakıt istasyonu, meteorolojik deniz durumlarıyla ve dalga bilgileri sağlayan ekipmanlar, yatları karaya çekme ve deniz ile buluşturma teçhizatları, yatların karada konuşlanmalarına imkân verecek alanlar, en az birkaç teknenin birden tamirat ve restorasyonunun yapılabileceği bir kapalı alan, lokanta ve barlar, spor aletlerinin de bulunduğu tesisler, yangın uyarı ikaz sistemi, satış birimleri, telsiz, internet, eşya emanet stok alanı, telefon, internet ve teleks sistemi, kapalı stok alanı, otopark, emniyetli çıpalama ve bağlama sistemi, çamaşırhane, yatları yıkatma imkânı ve teknik hizmet servisi bulundururlar (Yat Turizmi Yönetmeliği, 2009). Bu işletmelerin kontrol ve denetimlerinin çeşitli standartlar ile sağlanması mümkündür. ISO 9001 gibi diğer kalite standartlarının özelliğinin kullanılabileceği, birçok çevre ve kalite, yönetim sistemlerinin uygulanabileceği alanlar olarak nitelendirilmektedir (Ritchie ve diğ, 2017, s. 9).

2.2.2.2. Tali yat limanları

Tali yat limanları, tabii ve ya sonradan yapılmış kapalı korunaklı bir su alanını kapsayan, uzun zamanlı barınma ve onarım imkânları içerisinde olan, Yat Turizmi Yönetmeliği'nde belirtilen özellikleri içeren tesisleri ifade etmektedir (İlhan, 2008, s. 15). Teknik olarak 5 ton kapasiteye kadar yat ve tekneleri karadan denize götürebilecek özellikte, denizden de karaya çekebilecek nitelikte gezer vinci bulunan işletmelerdir (Açıkbaş, 2006, s. 17). Gümrüklü ve gümrüksüz alışveriş imkânları bulunabilen, denizde gezinti yapan yat ve tekneler ile bağlantıyı sağlayacak ilgili mevzuata uygun koşulları sağlayabilen telsiz sistemi imkânları da bulunan alanlardır (İskender, 2010, s. 5). Ayrıca denizdeki atmosferik olayları bilgilendiren sistemleri, yangın uyarı ikaz sistemleri, yat sahiplerinin

dinlenme imkânlarının olduğu kapalı bir sosyal alanı ve birçok yat ve küçük tekneler ilgili imkânlara sahiptir. Gelişmiş olanlarının hizmet kalitesi oranında yabancı yat sahiplerine hizmet verebilecek dil bilen personel gibi özellikler de taşımaktadır (İlhan, 2008, s. 15).

2.2.2.3. Yat yanaşma yerleri

Küçük ölçekte ve kısa süreli yanaşmalara imkân sağlayan yat limanlarıdır. Asgari kriterler olan altyapı ve üstyapı özellikleri itibariyle yatların bağlama ve konaklama ihtiyaçlarını gidermeleri yeterlidir (İskender, 2010, s. 3). Bakım-onarım, yakıt ikmali ve kışlama tesislerinin bulundurulması zorunlu değildir. Barınak ve iskelelerde teknelere elektrik enerjisi ve tatlı su iştiraki sağlayan kutular, misafirlerin her biri için duş ve wc alanları, çöplerin marina dışına gönderilmesi, katı ve sıvı çöplerden çevrenin zarar görmeyecek tasfiye tedbirleri, acil ihtiyacı sağlamaya kâfi jeneratör ile yedek su deposu, atık yağ toplama alanı, kılavuzluk servisi, marina deniz ile tüm diğer ilişkilerini yönlendirip yönetecek motorlu bir tekne, yangın söndürme sistemini içerisinde barındırabilir (Yat Turizmi Yönetmeliği, 2009).

2.2.2.4. Çekek yerleri

Tam boyu 60 m'ye kadar olan her türlü yat, tekne ve su araçlarına bakım- onarım, tamir, tadilat ve kışlatma ile 24 m boyuna kadar inşa hizmeti sunan tesisi (Resmi Gazete, Sayı: 29400), kayık, mavna, küçük kapasiteli tekneler, balıkçı tekneleri veya yatların bakım ve tadilatlarının yapılması için karaya çekilmelerine imkân sağlayacak halat donanımları ve bakım ve onarım faaliyetlerine yetecek kadar karasal yada kumsal alan, ya da sıkıştırılmış toprak mahal veya katı sıcak asfalt veya beton dökülmüş eğimli alana sahip olan su kenarındaki düzenlemeleridir (TDK, 2020). Çekek yerlerinin deniz üzerinde herhangi bir yapılaşma zorunluğu bulunmamaktadır. Yatlara da hizmet vermelerine rağmen çekek yerleri turizm tesisleri içerisinde yer almamaktadır. Bu sebeple çekek yerleri Turizm Bakanlığı yönetmeliklerine değil Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı yönetmeliklerine tabidir.

2.3. Liman Marina İşletmelerinin Derecelendirilmesi

Sürdürülebilir bir deniz turizmi için yat liman işletmelerinin belli kriterler ve standartlar çerçevesinde derecelendirildiği yapılar bulunmaktadır. Bu sistemlerin çoğunluğunda marinalar, otel işletmelerinin standartlaştırılmasında kullanılan şekle benzer biçimde değerlendirilmektedir. Bazı sistemlerde otellere verilen yıldızlama sistemi gibi yıldızla, bazı belgeleme sisteminde ise yıldız yerine denizcilik sembolü olan çıpayla ödüllendirilmektedirler. Buradaki amaç birçok yata ev sahipliği yapan marinaların sundukları hizmetler kapsamında çevreye olan bazı zararların önüne geçmektir. Liman işletmeleri gelen misafirlerini ihtiyaçları olan sıvı, katı atık, tekne temizleme ve boyama işleri ile tamiratları, marin motor bakımı, akaryakıt ihtiyacı giderme işlemlerini kapsamaktadır. Bu hizmetler ile ilgili işin yapılışı sırasında ve sonrasında insana, çevreye ve denize zararın önüne geçmek, enerjinin düzgün kullanımı ve karbon salınımını minimum seviyeye indirmek izlenebilecek en büyük stratejiler ve derecelendirme kuruluşlarının belirlediği standartlar arasında yer almaktadır (Heron ve Juju, 2012).

2.3.1. Altın çıpa marina derecelendirme

Altın Çıpa derecelendirme yat limanı endüstrisinin standartlarını yükseltmek ve müşteri odaklı hizmetler sunmak amacıyla geliştirilmiştir. Program, marinaların kendilerini sektör içerisinde konumlandırmasına ve farklılaştırmasına yardımcı olmaktadır. Sertifikalandırma programına dâhil olan marinalar, aynı zamanda sürekli iş gelişimine katkıda bulunan küresel bir performans kıyaslaması da sağlamaktadır. Yatçılar için altın çıpa, konaklama yada bakım onarım faaliyetlerini gerçekleştirmede kriter olabilmektedir. Altın çıpa programına dâhil olan marinalar, merkezi program kriterlerine göre kendi kendini değerlendirmeyi seçebilir veya uzman değerlendirme ekibinden biri tarafından bağımsız olarak değerlendirilebilir. Değerlendirme sonucunda oluşan verilerden yola çıkılarak iyileştirme yapılmakta ve yenilikçi fikirler ortaya çıkmaktadır. Denetim sonrasında 3 yıl içerisinde marina kontrolleri tekrar yapılmakta eksik hususlar olup olmadığı kontroller ile sağlanmaktadır. Akreditasyonu sağlanmış marinalar kriterlerin devamlılığını sağladığında uygun görülen bayrağın ve belgenin verilmesi sağlanmaktadır (Kocazeybek, 2018, s. 22). Sertifikasyon programı dünya üzerinde 11 çeşitli bölgede uygulanmaktadır. Küresel Program Yat Limanı Derneği (TYHA) ve Marina Sanayicileri

Derneği (MIA) tarafından ortaklaşa yönetilmektedir. TYHA, Programı İngiltere, Avrupa, Ortadoğu, Afrika ve Karayipler'de hizmet sunmaktadır. MIA, Programı Asya, Hindistan, Sri Lanka, Avustralya ve Yeni Zelanda dâhil Pasifik Bölgeleri'nde de hizmet vermektedir. Kuzey ve Güney Amerika'da Program TYHA ve MIA tarafından ortaklaşa uygulanmaktadır. Dünya üzerinde sertifika almış toplam 314 adet altın çıpalı marina bulunmaktadır. Türkiye'de bu kriterleri sağlayan ve altın çıpa belgesi almış 9 adet kıyı marina 1 adet iç marina bulunmaktadır (TYHA, 2020).

Marinalar için hazırlanan sertifikalanma programı, işletmenin büyümesi ve gelişmesini hedeflemekte bu hedefle beraber müşteri, misafir odaklı hareket emekte, misafirler için tüm olumlu çekicilikleri bir arada sunmaya çalışmaktadır. Marinalardan hizmet alan müşteriler ödedikleri her meblağın karşılığını hizmet olarak almak, otellerde olduğu üzere her şey dâhil sistem yerine sadece aldıkları hizmetler karşılığında ödeme yapmak istemektedirler. Altın çıpa sertifikasyon sistemi de bu amacı aktif halde tutmak için oluşturulmuştur. 3 adet ana hedefi vardır. Bu hedefler aşağıda sıralanmaktadır:

- Altın çıpa bayraklı işletmeler müşteri memnuniyeti odaklıdır.
- İşletmeler tüm akreditasyonları tamamladıklarında müşteri için ödenen ücretin tam karşılığını temsil etmektedirler.
- Altın çıpa, işletmelerin alabilecekleri bu alandaki en son standartları temsil etmektedir.

2.3.1.1. Belgeleme şartları

Belgelendirme sistemi altı değerlendirme kriterinin işletme kontrolü ve belirli özelliklerin kontrollerine dayanmaktadır. Bunlar (TYHA, 2020);

- Çevre,
- Prosedür, planlama ve politikalar,
- Müşterilere verilen hizmetler,
- İşletme sahası,
- Deniz, su altyapı tesisleri ve
- Kara kısmı ve tesisleridir.

İşletme içerisinde misafirler, çalışanlar ve yöneticileriyle anketler yapılmaktadır. Tüm veriler toplandıktan sonra onay için TYHA veya MIA altın çıpa standartlarına

uygunlukları kontrol edilmekte ve akreditasyon için öneriler değerlendirilmektedir. Gizli müşteriler ile marinanın 3 yıl boyunca kontrolleri sağlanmakta ve test edilmektedir (TYHA, 2020).

2.3.1.2. Belge için değerlendirme

Altın çıpa için başvuran marina işletmesine ait değerlendirme belgeleri TYHA ya da MIA masasındaki yetkin uzmanlar tarafından değerlendirilmektedir. Gönderilmiş olan şablon ve içerikler gerekli kriterleri sağladıysa web siteleri ve yayınlar gibi diğer kaynaklara da bakılmaktadır (TYHA, 2020). Ayrıca marinaların içerisinde bulundurdukları imkânlar, tesisler ve verebildikleri hizmetler bazında 96 değişik ölçüt, alanında uzman denetleyiciler tarafından incelemektedir. İncelemelerde marinalara değer biçilen puanların toplamına göre "3 Altın Çıpa " ile "5 Altın Çıpa" arasında değişiklik gösteren belge verilebilmektedir (Kocazeybek, 2018, s. 22).

2.3.2. Uluslararası deniz sertifikasyon enstitüsü (IMCI)

Uluslararası Deniz Sertifikasyon Enstitüsü'nün (IMCI) yürüttüğü program, Avrupa Birliği'nin Eğlence Tekneleri Yönetmeliği'ne göre deniz taşıtlarının ve bileşenlerinin CE sertifikalandırma işlemlerini gerçekleştirmektedir. Ayrıca aynı sektör içerisinde yer alan ABD'deki "Amerikan Tekne ve Yat Konseyi" (ABYC) ortaklaşa program yürüterek bu sertifikasyonu da sağlamaktadır. 1993 yılından bu yana (IMCI), Eğlence Tekneleri Direktifi (RCD) kapsamında onaylanmış kuruluş olarak, 2.100'den fazla tersane tarafından inşa edilen 10.200'den fazla yat ve tekne türünü sertifikalandırmıştır. 550'den fazla gemi inşaa sanayisi tarafından üretilen deniz sektöründe hizmet veren çok çeşitli ürünler için 8.800'den fazla sertifika verilmesini sağlamıştır. 74 farklı ülkeden gelen veriler ve uyulan standartlar sayesinde bu ülkelerde sertifikalandırma yapılmıştır. 2005'ten günümüze kadar 50'den fazla marinanın, ISO 13687 serisi ve ISO 21406 standartlarını temel alarak, ayrıca bu standartların gelişmesini sağlayarak sertifikalandırılmasını sağlamıştır. Gereklilikleri yerine getiren ve standartları sağlayan marina işletmeleri, yatlara ilgili standart ölçüsünde, 1 yıldızdan 5 yıldıza kadar yıldızlama yapılmakta sertifikalar sunulmaktadır (IMCI, 2020).

Uluslararası Deniz Sertifikasyon Enstitüsü (IMCI, International Marine Certification Institute) sertifika verdiği kuruluşları her 15 ayda bir işletme içerisinde ve merkez ofisinde denetlemektedir. IMCI'nin 16 ülkede 28 temsilciliği bulunmaktadır. 23 ülkede de ayrıca denetleyicileri bulunmaktadır. Teknik ve idari konular ile ilgilenen müfettişleri de bulunmakta kriterleri uyan ya da uymayan işletmeleri değerlendirmektedirler. IMCI, yat ve marina işletmecisi birçok kuruluş ve yat sahipleri tarafından saygınlık görmüş Avrupa normu (CE) sertifikası için önde gelen onaylanmış kuruluş olarak kabul edilmektedir (IMCI, 2020).

2.3.2.1. Yat ve marina işletmelerinde mavi yıldız programı uygulayan işletmelerin sertifikasyon gereklilikleri

IMCI, mavi yıldız değerlendirmesini yaparken Ek F'de yer alan kriterleri uygulama ve belgeleme kriteri olarak değerlendirmektedir. Değerlendirmedeki ana kriterler;

- Dış görünüş ve hizmetleri,
- Emniyet ve güvenlik,
- Altyapı ve hijyen,
- Sunulan hizmetler,
- Yiyecek içecek ve sosyal imkânlar ve
- Yönetim, çevre koruma ve atıkların bertaraftıdır.

Dış görünüş ve hizmetleri: Marinanın adının olduğu büyük okunaklı tabela, otopark, demirleme, marina hakkında bilgi, müşteri şikâyet işlemleri, (IMCI, 2020) mavi yıldız programın uygulandığı tüm marina işletmelerinde olması gereken hizmetlerdir. Bu kapsamdaki alt kriterler tek yıldızdan 5 yıldıza kadar değerlendirilir.

Emniyet ve güvenlik hizmetleri**:** Acil durumlar için telefon ve telsiz hizmeti, her iskelede cankurtaran simidi ve merdivenler, ücretsiz ilk yardım ekip ve ekipmanları, emniyetli tonoz bağlantı sistemi, en yakın hastanene veya ilkyardım istasyonlarının listesi, yangın söndürücü (IMCI, 2020) teknik ekipman ve sistemlerinin olması tüm marina işletmeleri için zorunluluktur. Gece aydınlatmasının bir mavi yıldız programında olma zorunluluğu bulunmamakta, ancak diğer yıldız uygulamalarında zorunlu tutulmaktadır.

İlk yardım konusunda eğitilmiş personel, günlük hava durumu / gelgit hakkında bilgi, deniz güvenliği- cankurtaran hizmeti (IMCI, 2020) sağlanması, bir ve iki yıldıza sahip

işletmelerde uygulama zorunluluğu bulunan kriterlerdir. Acil durumlar için helikopter pisti, otomatik anons sistemi, tekne ve yatların çevre güvenliği, online kamera güvenlik sisteminin ise Ek D'de görüldüğü üzere sadece beş mavi yıldız programında olması gerekmektedir. Diğer programlarda uygulama ve hizmet verme zorunluluğu bulunmamaktadır.

Sıhhi tesisat ve hijyen hizmetleri: *Su, elektrik, duş imkânı, tuvalet* (IMCI, 2020) hizmetleri tüm yıldızlama programında olması gereken gereklilikler arasındadır. Fakat yıldızlama programına göre iki mavi yıldızlı marinalarda her iskelede, üç yıldızlıda her iskele üzerinde 20 m mesafede 1 adet, dört ve beş mavi yıldızlı marinalarda her rıhtımda ve 10 m mesafede istasyonların olması zorunluluğu bulunmaktadır.

Ek F'te yer aldığı üzere üç-dört-beş mavi yıldızlı program dâhilinde yer alan işletmeler; *tesisler için temizlik prosedürü, bebek bezi değiştirme kabinleri, işletme genel yerleşim planı, eşya ve yük taşıma araçları* (IMCI, 2020) hizmetlerini sağlamak durumundadırlar.

Marina yat bakım servis hizmeti (IMCI, 2020) kapsamında iki mavi yıldızlı marina işletmelerinde sadece irtibat kurulacak kişi ve bilgilerinin olması yeterlidir. Üç mavi yıldız programına tabi marinalarda ise; marina master personeli görevlendirilir ve sezon boyunca sabah 2 saat, öğleden sonra 2 saat hizmet verilmesi sağlanır. Dört yıldızlı işletmelerde ise hizmet süresi sabah ve öğleden sonra 4 saate çıkartılmaktadır. Beş mavi yıldızlı marinalarda ise sezon boyunca görevlendirilen sabah 08:00 akşam 20:00 saatleri aralığında personel bulundurulmaktadır.

Turizm danışma bürosu hizmeti sağlanması (IMCI, 2020) kapsamında tek mavi yıldıza sahip marinalarda sadece bilgi panoları ve tanıtım broşürlerinin olması yeterli gelmektedir. İki yıldızlı marinalarda ise internet üzerinden işlemlerin yapılabilmesi için bir sistem bulunmaktadır. Üç ve dört mavi yıldız programına tabi marinalarda, bölgedeki tekliflerle ilgili olarak ilgi duyulan yerler, toplu taşıma, sunum ve danışmanlık hizmetleri de dâhil olmak üzere bilgilendirme kurulu bulunması gerekmektedir. Beş mavi yıldız programına tabi marina işletmelerinde bunlara ilave olarak tur planları ve organizasyonları da yapılabilmektedir. *Engelliler için tesis* (IMCI, 2020) sadece beş mavi yıldız programına tabi marina işletmelerinde bulundurulmaktadır.

Yatlarla ilgili hizmetler: *Tekne yakıt istasyonu hizmetleri* (IMCI, 2020), yat ve marina işletmelerinde sadece dört ve beş yıldızlı olan işletmelerde sunulmaktadır. Üç mavi

yıldızlı marinalardan başlayarak dört-beş yıldızlı olan işletmelere kadar olanlarında vinç/*yat taşıma kızak sistemi, yat malzemeleri satış alanı, tekne onarımı ve servisi / tekne servis personeli hizmetleri* (IMCI, 2020) verilebilmektedir. Hizmet sunum esasları Ek F'te yer almaktadır. Yıldız sayısı arttıkça sunulan hizmet özellikleri değişiklik gösterebilmektedir.

Yiyecek içecek ve eğlence hizmetleri*: Gıda alışveriş merkezi* (IMCI, 2020), bir mavi yıldız sahip işletmelerde olmamakla beraber iki yıldızlı marina işletmelerinde de 3 km yakın mesafede olması beklenebilir. Üç yıldızlı marina işletmelerinde ise 1,5 km mesafede olabilmektedir. Dört mavi yıldızlı işletmelerde marina bitişiğinde olup ekmek servisi de yapan hizmetler sunulmakta, beş yıldızlı işletmelerde ise hafta sonu da dâhil sürekli açık hizmet sunulması gerekmektedir.

Kredi kartı kabulü, internet ve ethernet hizmeti, eğlence tesisleri (IMCI, 2020), üç-dört ve beş yıldızlı yat marina işletmelerinde sunulması gereken hizmetler arasındadır. Yıldız sayısı artıkça hizmet seviyesi de yükselmektedir. *Yat limanında veya doğrudan kendisine ait olan alanlarda çocuk oyun alanı, bisiklet kiralama, plaj veya yüzme alanı veya havuz* (IMCI, 2020) gibi *boş zaman olanakları* mevcut olmalıdır.

Restoran / Cafe / Bar hizmetleri (IMCI, 2020) dört yıldızlı marinalarda bulunabilir bunun altındaki mavi yıldızlı marinalarda olma zorunluluğu bulunmamaktadır. Fakat beş yıldızlı işletmelerde ise hafta sonları ve akşam yemeği olarak müşterilerine hizmet sunmalıdır.

Çevre koruma ve atık bertaraf hizmetlerinin sunulması: Katı atık parçalama, tesis atık su pompalama tesisinin (IMCI, 2020) her işletmede bulunma zorunluluğu vardır fakat tek mavi yıldızlı marinalarda çöp öğütücü olması yeterlidir. Beş mavi yıldız programı uygulayan marinalarda Ek D'de yer alan özellikler olmalıdır. Motor yağ bertaraftı, işletme yasal prosedürler organizasyon yapısı (IMCI, 2020), üç mavi yıldızlı işletmelerden başlayarak beş yıldızlı işletmelerde çeşitli çevre ve prosedürleri ile ilgili belgelerin alınması zorunluluğu bulunmaktadır. Sintine atıkları bertaraftı, tekne yat alt temizliğinin yapılması (IMCI, 2020) hizmetlerinin dört ve beş mavi yıldızlı işletmelerde olması gerekliliği vardır. Daha az yıldıza sahip marinalarda bu özellikler aranmamaktadır

2.3.3. Türkiye'de yat marina işletmelerinin derecelendirmesi

27298 sayılı Resmi Gazete de yayımlanarak yürürlüğe giren ve karar sayısı: 2009/15212 olan Deniz Turizmi Yönetmeliği'yle Türkiye'de Yat marina işletmelerinin diğer ülkelerdekine benzer şekilde derecelendirme sistemi kurulmuştur. Deniz Turizmi Yönetmeliği'nde çeşitli maddeleri uyarınca yat limanları ve marinalar tanımlanmaktadır. Türkiye'de birçok kriteri sağlayan yat limanı işletmeleri, üç çıpa, dört çıpa ve beş çıpa özelliklerine göre değerlendirilmekte ve ayrıca turizm işletme belgelerinin olması zorunluluğu bulunmaktadır. Marinaların haricinde olan diğer deniz turizm işletmeleri de bu yönetmelik sayesinde belli bir gruba dâhil edilmektedir (DTY, 2009).

2.3.3.1. Belgeleme şartları

Belgelendirme şartlarında ilgili kuruluştan Turizm Yatırımı Belgesi alınması ön koşulu ile marina yat işletmeciliği yapılması izin belgelerinin tamamlanması gerekmektedir. Bu işlemleri yapacak olan kişi ya da kuruluşlarla ilgili ayrıca bir yönetmelik mevcuttur. Belge alınması için sunulması gereken altyapı özellikleri aşağıda sıralanmaktadır (DTY, 2009):

- Bölgenin karakteristik dalgalarından etkilenmemesi ve korunaklı olması,
- İşletme kuruluş yeri olarak çevreden gelebilecek lığ, pis sular ve kanalizasyon bataklık ve çamurlu sulara maruz kalmayacak şekilde planlanması,
- Ulaşım imkânları yönünden karayolu ve yaşam merkezlerine yakın olması veya bağlantılı olması,
- Enerji ihtiyaçlarını giderir kaynaklara yakın olması, içilebilir temiz su imkânları ve iletişim araçlarının bulunması,
- Denizdeki yat kapasitesi kadar karada da aynı ebatta alının bulunması,
- Gemi ya da teknelerin yanaşmasını engelleyecek su altında draftları düşürecek yapıların olmaması, yönetmeliklerde belirlenmiş olan asgari derinliği sağlamış olması,
- Deniz suyu seviyesinin iskele alanın tamamında en az 2,5 m draft olması,
- Dalgaları engelleyecek iskele ve korunakların en az dalga seviyesinde tutacak sistemlerinin olması,
- Yat limanın girişinde kanalların sağ ve sol tarafında yol gösterici ışıklandırma sistemi olan fenerlerin olması,

- Yatların güvenlik önlemleri alınmış bir şekilde iskeleye yanaşmasının yapılabileceği iskele ve rıhtımlarının olması,
- İskele ve rıhtımların yatların bağlanmasında kolaylık olması açısından baba, anele, mapa ve diğer bağlantı çeşitlerinin olması,
- Kara taraflarında bulunan kısımlar ile birlikte iskelelerin istenilen ışıklandırma sistemin olması,
- Yatların ve teknelerin alt ve diğer kısımlarını yıkama amaçlı basınçlı su ve enerji ihtiyaçlarını karşılayacakları sistemlerin olması,

Belge alınması için sunulması gereken üstyapı özellikleri aşağıda sıralanmaktadır (DTY, 2009),

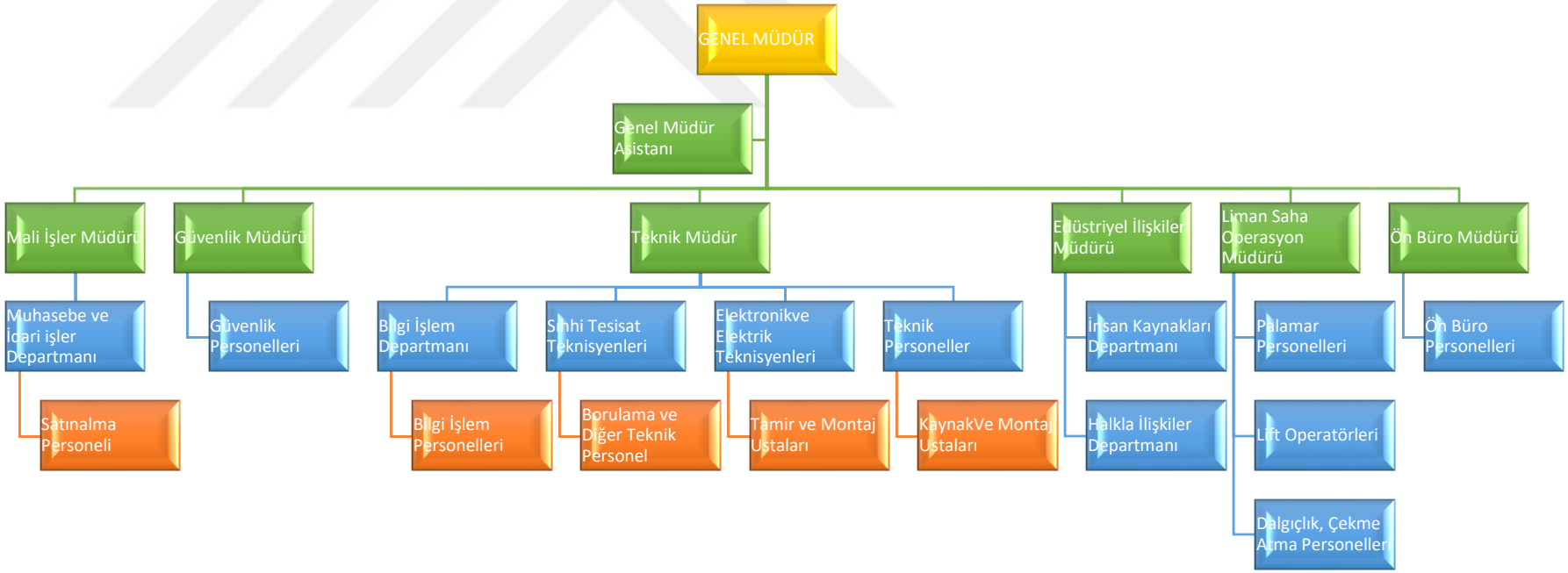
- Yatların ve teknelerin kendilerine ait tatlı su ve elektrik bağlantıları için soketli kutular,
- Yabancılar ve misafirlerin gerekli giriş çıkış işlemlerinin ve resmi işlemlerinin yapılabileceği kapalı hizmet sunum alanları,
- İşletmeye giriş yapan misafir ve yatçılar için bağlanacak yat sayısının %5'i kadar modern temiz duş ve WC lerin olması,
- Kimyasal, katı ve sıvı atıklar ile çöplerin çevreye vereceği zararlardan arındırılmış bölgelerin olması ve işletme dışına taşınacak sistemlerin mevcut olması,
- Enerji kesintilerinde ve acil durumlarda ihtiyacı karşılayabilecek elektrik üretme sistemleri ile su ünitelerinin olması
- Atık yağ depolama alanlarının olması,
- Çalışan personeller için ayrı ayrı giyinme odaları ve istirahat alanları ile birlikte, WC, duş yapma imkânlarının olduğu alanlar,
- Deniz üzerindeki tüm ihtiyaçları karşılayabilecek imkânlara sahip motorlu bir ulaşım ve kılavuzluk hizmeti sağlayabilecek ve emniyeti sağlayabilecek tekne ya da benzeri deniz aracı,
- Acil sağlık durumları için ilkyardım hizmetleri,
- Yangına karşı spring, hortum ve diğer ekipmanların olduğu söndürme sistemleri.

2.4. Liman Marina İşletmelerinin Yönetimi

Marinalar ve yat limanları, deniz turizmi içerisinde yer alan yat turizminin en etkin altyapısıdır (Fedai ve Madran, 2015). Bu altyapının etkin kullanımı ve sürdürülebilirliğinin sağlanması iyi bir örgüt yapısıyla mümkün olabilmektedir.

Marinaların organizasyon yapısı düzenlenirken kısa ve uzun süreli amaçlar dikkate alınarak, aralarında birbiriyle çelişmemesi, işletmenin uzun süreli varlığı hedeflenmelidir. Marina sahipleri ya da üst düzey yöneticilerinin işletmelerinin yapı ve özelliklerini dikkate alarak en doğru organizasyon yapısını hazırlamaları gerekmektedir. Kuruluş aşamasında oluşturulan organizasyon yapılarının güncel değişimlere ayak uydurabilmesi için sürekli teknolojik, sosyolojik ve altyapısal yenilikleri takip etmesinde fayda vardır (Atlay, 2010, s. 108). İşletmelerin örgütsel yapılarının yanında, diğer turizm işletmelerinde olduğu üzere insan faktörünün ve emeğinin büyük önem arz ettiği bilinmektedir. Fakat yat limanı işletmelerinde diğer turizm işletmelerinden farklı olarak profesyonellik ve çeşitlilik biraz daha ön plana çıktığından işletmenin organizasyon yapısında farklılıklar göze çarpmaktadır. İşletmelerin yönetim yapılarını belirleyen standart bir sistem olmadığından literatür ve uygulamada değişik biçimde gruplamalar mevcuttur. Bazı işletmeler; üretim, pazarlama, finans, insan kaynakları yönetimi, muhasebe ve kontrol gibi gruplara ayrılırken, bazı işletmeler üretim, pazarlama ve finans gibi yalın bir tarzda bölümlendirilmiştir (Alpugan ve diğ, 1987, s. 38).

Özellikle yat ve marina işletmeciliğinde bu durum farklılaşma gösterebilmektedir. Çünkü yapılacak olan operasyonlar deniz üzerindeki ve deniz araçları ile ilgili çalışmaları kapsayacağından, gereksinim duyulan hizmetler ve yapı çeşitlilik arz edebilecektir (Sarı, 2011, s. 50). Bu sebepten yalınlık ve sadelikten söz etmek olanaksızlaşabilecektir. Organizasyonun yapısı oluşturulurken Worthington ve Britton (2003) yönetimin, örgütler için bir denetleme öğesi değil, daha çok yerine getirilmesi icap eden bir fonksiyon olduğundan bahsetmektedir. Şekil 2.8'de yat marina işletmeleri için örnek olabilecek bir yönetim organizasyon yapısı sunulmaktadır. Şemaya bakıldığında uzmanlıkların ön plana çıktığı farklı grupların oluşturulduğu gözlemlenmektedir. Bu şekilde işletmenin faaliyetlerini daha aktif ve düzgün yürütmesi hedeflenmektedir (Işık, 2010, s. 140).



Şekil 2.8: Yat marina işletmeleri yönetim şeması (450- 600 bağlama kapasiteli) (Işık, 2010).

2.4.1. Yat limanı işletmelerinin organizasyon yapıları

Yat limanı ve marina Türkçe literatürüne yerleşiminde olduğu gibi aynı anlamda ve kapsamda değerlendirilmesi doğru bir yaklaşım tarzıdır. Yat limanlarında organizasyonun amacı; işletme çalışanlarının ve yönetimin teknik altyapı yatırımlarının güncellenmesi, işletmenin sürdürülebilirliğinin artırılması ve yeterli kalifiye personelin istihdam edilmesi, işletmenin yatırım maliyetlerinin finanse edilmesi ve bu faaliyetler sonucunda kar marjının artırılmasıdır. Yat işletmeleri ise yatların imalatlarından sonra fiyatlandırılması ve pazarlaması işlerini, kiralanması ya da marinanın envanterine katılımının sağlanması, teknik olarak günün gerekli şartlarını sağlamak amacıyla yeterli donanım ve diğer eksikliklerinin giderilerek misafirlere daha konforlu bir hizmet sunulması karşılığında da işletmenin karının artırılmasını hedeflemektedir (Bal, 2019).

Marinalarda yönetimin özelliklerinin bir işlevi olan organizasyon "işletme yapısı içerisinde bulunan demirbaş ve varlıklarının, personeli ile birlikte yat limanı işletmeciliğinin amaçları doğrultusunda belli bir hiyerarşik yapı ile düzene getirilmesi işlemi" şeklinde tanımlanabilir (Doğan, 1994. s. 186). İyi yönetilen bir işletme organizasyonu; mühendislik, pazarlama, finans / muhasebe ve işletme kilit personeliyle birlikte meydana gelen örgütsel yapı olarak tasvir edilmektedir (Lindberg ve Vaughn, 2004). Her önemli hizmet işletmesinde olduğu üzere yat limanlarında da organizasyon yapıları yönetim tarafından oluşturulmuş kurallara bağlı olarak yapılandırılmaktadır (Sarıışık ve diğ, 2009).

2.4.2. Liman işletmelerinde yönetici ve çalışanlarının özellikleri

Hizmet sunan işletmelerin başarısı çalışanlarının özellikleri ve davranışları ile doğru orantılıdır. Vasıflı ve başarılı personel kullanımı, sunulan hizmetlerin kalitesini arttırıcı en önemli faktördür (Ayaz, 1995, s. 58). Marina yöneticilerinin, işletmenin fiziki yapısı faktörü gibi, işletmeye olan talep faktörünün büyük bir destek sağladığını göz önünde bulundurmaları önerilmektedir. Empati, işletmeyi yönetenlerin ve çalışanların kendisini yatçıların ya da tekne sahiplerinin yerine koyması, müşterilere özel ilgi göstermesidir. Hizmet sunan yöneticilerin ve çalışanların yat sahiplerinin çalışanlarının, kaptanlarının gerek sosyal hizmet konularında gerekse teknik mevzularda yaşadıkları tedirginlik ve

sorunları kendi meseleleri gibi algılamaları, o sorunları kendi sorunlarıymış gibi düşünerek aksiyon almaları ve problemi ortadan kaldırmaları, müşterilerin marinaya olan bağlılığını aidiyetlerini arttıracaktır (Arlı, 2012, s. 20-29).

Yök Atlas (2020) verilerine göre Türkiye'de merkezi yerleştirmeyle öğrenci alan önlisans programlarına yerleşen "Marina ve Yat İşletmeciliği" programı öğrenci sayısı 2019 yılı itibariyle 5 üniversiteye ait 9 önlisans programına 203 öğrencidir. Tablo 2.3' de bu verileri görmek mümkündür. Ayrıca 1 Deniz İşletmeciliği ve Yönetimi lisans programına 2019 yılında 2 öğrenci kayıt olmuştur. Deniz ulaştırma işletme mühendisliği lisans programı 10 ayrı üniversitede 17 farklı lisans programına öğrenci alımı yapılmıştır. Bu bölüme kaydı yapılan toplam 598 öğrenci bulunmaktadır.

Tablo 2.3: Marina ve yat işletmeciliği önlisans programları (Yök atlas, 2020).

	Marina ve Yat İşletmeciliği Önlisans Programları	Yıl	Devlet /Vakıf	Yerleşen Öğrenci
1	Yaşar Üniversitesi	2019	Vakıf	3
2	Piri Reis Üniversitesi	2019	Vakıf	6
3	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	2019	Devlet	31
4	Yalova Üniversitesi	2019	Devlet	41
5	Yaşar Üniversitesi	2019	Vakıf	10
6	Bartın Üniversitesi	2019	Devlet	31
7	Yalova Üniversitesi	2019	Devlet	31
8	Piri Reis Üniversitesi	2019	Vakıf	34
9	Yaşar Üniversitesi.	2019	Vakıf	1
10	Piri Reis Üniversitesi	2019	Vakıf	3
11	Yaşar Üniversitesi	2019	Vakıf	12

Denizcilik işletmeleri yönetimi lisans programı ise Tablo 2.4'de görüldüğü üzere 9 ayrı üniversitede 14 farklı bölüme öğrenci alımı yapmıştır. Bu öğrencilerin sayısı 661'i bulmaktadır. Ön lisans ve lisans programlarının temel amacı sektöre nitelikli işgören ve yöneticiler hazırlamaktır.

Tablo 2.4: Marina ve yat işletmeciliği lisans programları (Yök atlas, 2020).

	Deniz İşletmeciliği ve Yönetimi Lisans Programları	Yıl	Devlet /Vakıf	Yerleşen Öğrenci
1	Girne Üniversitesi	2019	KKTC	2
	Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Lisans Programları			
2	İstanbul Teknik Üniversitesi	2019	Devlet	1
3	İstanbul Teknik Üniversitesi	2019	Devlet	95
4	Piri Reis Üniversitesi	2019	Vakıf	11
5	İstanbul Teknik Üniversitesi	2019	Devlet	1
6	Dokuz Eylül Üniversitesi	2019	Devlet	71
7	İstanbul Teknik Üniversitesi	2019	Devlet	5

Tablo 2.4: (Devamı)

8	İstanbul Üniversitesi. Cerrahpaşa	2019	Devlet	72
9	Piri Reis Üniversitesi	2019	Vakıf	42
10	Karadeniz Teknik Üniversitesi	2019	Devlet	82
11	Ordu Üniversitesi	2019	Devlet	36
12	İskenderun Teknik Üniversitesi	2019	Devlet	41
13	Girne Üniversitesi	2019	KKTC	5
14	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi	2019	Devlet	3
15	Girne Üniversitesi	2019	KKTC	3
16	Piri Reis Üniversitesi	2019	Vakıf	33
17	İstanbul Teknik Üniversitesi	2019	Devlet	20
18	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	2019	Devlet	77
	Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Lisans Programları			
19	Piri Reis Üniversitesi	2019	Vakıf	7
20	Dokuz Eylül Üniversitesi	2019	Devlet	70
21	Kocaeli Üniversitesi	2019	Devlet	50
22	Akdeniz Üniversitesi	2019	Devlet	62
23	Mersin Üniversitesi	2019	Devlet	41
24	Piri Reis Üniversitesi	2019	Vakıf	34
25	Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi	2019	Devlet	62
26	Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi. (İÖ)	2019	Devlet	62
27	Samsun Üniversitesi	2019	Devlet	52
28	Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi. (KKTC Uyruklu)	2019	Devlet	1
29	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi	2019	Devlet	82
30	İskenderun Teknik Üniversitesi. (Ücretsiz)	2019	Devlet	41
31	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi. (İÖ)	2019	Devlet	72
32	Piri Reis Üniversitesi	2019	Vakıf	25

2.4.3. Liman işletme bağlantı ve bağlantı ofisleri özellikleri

Marinalar kendi özelliklerini misafir ve günübirlik ziyaretçilerine sunmak için bağlantı ofisleri bulundurmak zorundadırlar. Bu ofisler yat limanı işletmesinin hemen bulunabilen bir noktasında olmalı ve ziyaretçiler ister karadan isterlerse denizden gelsinler buralardan sağlanılan hizmetlerden kolay bir şekilde eksiksiz yararlanmalıdırlar. Ofisler, çalışan ve yöneticilerin rahat çalışabileceği ve verimli çalışmalar yapabileceği alanlar olmalıdır. Türkiye'deki ilgili yönetmeliklerde konu üzerine durulmuş marinaların en önemli alanlarından sayılmıştır. Bu bağlamda;

- Haberleşme hizmetleri,
- Rezervasyon işlemleri,
- Ön büro hizmeti,
- Günlük hava tahmini hizmetinin sağlandığı veri ve bilgileri,
- Deniz telsizi haberleşme,
- Posta ve kargo servisi,
- Havalimanı transfer,

- Araç kiralama hizmeti,
- Döviz işlemleri,
- Sigorta hizmetleri,
- Gümrük ve pasaport işlemleri hizmeti,
- Depo kiralama hizmeti ve
- Yerel ve sahil güvenlik irtibat telefonları gibi ziyaretçilere sunulan hizmetler yer almaktadır. İşletmeden işletmeye listede sayılan hizmetler farklılık gösterebilmekte, bazı ülkelere özel olarak yerel hizmetler de yer alabilmektedir (Dikeç, 2011, s. 61- 62)

2.5. Dünyada ve Türkiye'de Marinalar

Dünyada yat ve yat limanı işletmeciliği özellikle Akdeniz ve Karayip Adaları'nda öne çıkmakta ve gelişimini devam ettirmektedir. Yaz sezonunda Akdeniz'de 600.000 kış sezonunda ise Karayipler'de 600.000 civarında yatın buradaki ülkelerin uğrak yerlerine uğradıkları görülmektedir (Aydın, 2011, s. 54). Bu bölgedeki yat liman işletmelerinin devletler tarafından fazlasıyla desteklenmesi, yardım görmesi, yatırımların teşvik edilmesi, ucuz kredilerin sağlanması kapasite ve hizmet alanlarının artmasına sebep olmaktadır (Sarı, 2011, s. 55).

Marinaların ülkelere göre işletme faaliyet kodları değişiklik göstermektedir. Bu kodlara göre, bazı ülkelerde marinalar, "diğer eğlence faaliyetleri" kodunda yer alırken bazı ülkelerde ise "eğlence ve rekreasyon park faaliyetleri" alanında yer alabilmektedir. Bu sebepten marinaların sayısal verilerini elde etmek güçleşmektedir. Avrupa Birliği toplulukları veri tabanına bakıldığında Ekonomik Faaliyetlerin İstatistiki Sınıflaması kodu olan 2 93 29 kapsamında kayıtlı 62.689 adet marinanın varlığından söz edebilmek mümkündür. Bu işletmelerin yıllık yarım milyar €'luk bir ciro işlem yapabildiği eldeki veriler ile hesaplanmaktadır. Bununla birlikte İngiltere'de yapılan bir çalışma AB'nin 3.2 milyar € 'dan fazla ciro elde ettiği tahmin edilmekte, doğruluğu da ICOMIA tarafından onaylanmaktadır. Bazı tahminler ve veriler değerlendirildiğinde neredeyse 4 milyar € 'luk bir cirodan söz edebilmek mümkündür. Marina alanları ve destinasyonları coğrafi olarak değerlendirildiğinde, Akdeniz içerisinde yer alan yat liman işletmelerinin %70'lik payından söz edebilmek mümkündür. Avrupa Birliği ülkelerinde yat sahipliği, mürettebatlı ya da mürettebatsız kiralama ve uğrak alanları olarak değerlendirildiğinde,

üye devletlerin ilk sırasında Hırvatistan, İtalya ve Yunanistan başı çekmektedir (ECSIP Consortium, 2015, ss. 49-53).

2.5.1. Yat limanı, marina sektöründe öncü ülkeler

Birçok turizm örgütünün hazırladığı raporda yat ve marina işletmelerinin verilerine ulaşma güçlüğü çekildiği belirtilmektedir. Tablo 2.5'de yat limanı ve marinaların öncü ülkelerdeki karşılaştırılması Karayip Turizm Örgütü (Caribbean Tourism Organisation-CTO), Uluslararası Deniz Endüstrisi Dernekleri Konseyi'nden (ICOMIA) alınan veriler doğrultusundaki tahminlemeler ile yapılmıştır. Raporlardan alınan diğer bir veri ise nüfus ve yat sayısı ile yapılan oranlamada Türkiye'de 2.000 kişiye bir deniz aracı düşmektedir. Bu değer gelişmiş devletlerin çok gerisinde bulunmaktadır (Işık, 201, s. 27-38).

Tablo 2.5: Sektörde söz sahibi ülkelerinin karşılaştırılması (ICOMIA, 2015).

	Kıyıların Uzunluğu (km)	1 Tekne Başına Düşen Kişi	Yat ve Tekne İmalatçısı	Yat Motoru imalatçısı	Marinalarda İstihdam Edilen Ortalama İşgücü	Yat Bağlama Kapasitesi
ABD	133 342	18	1200	50	12073	8741
İngiltere	12 450	130	400	20	500	225000
İtalya	9 226	68	950	10	105	128.042
Hollanda	451	40	108	1	200	21000
İsveç	3 218	12	50	2	1000	200000
Fransa	5 700	101	151	3	391	227 700
Almanya	3 624	26	411	11	2647	0
Yunanistan	1 500	84	87	0	19	7000
Türkiye	8 333	2000	360	0	50	19000

Turizm faaliyetleri kapsamında düzenlenen yıllık 10 milyon yat ve tekne gezisinin toplamda 2.5 milyon adetinin A.B.D. vatandaşları tarafından, 1 milyonunun ise İngiltere (Birleşik Krallık) vatandaşları tarafından yapıldığı tahmin edilmektedir. Bu veriler Karayip Turizm Örgütü tarafından doğrulanmaktadır (CTO, 2008). Bu bağlamda yat ve tekne bağlama yerleri, kapasiteleri, ülkelerin yatçılık faaliyetleri ilgileri ve tekne sayısına düşen nüfus değerleri gereğince yapıldığı söylenebilmektedir (Işık, 2010, s. 32).

2.5.2. Türkiye'deki yat limanı, marina örnekleri

Türkiye, dünyanın oluşumu sonrasında çeşitli volkanların meydana getirdiği sayısız güzelliklerle oluşmuştur. Jeomorfolojik dönem sonlarında Ege denizi kıyılarında oluşan

girintili çıkıntılı, denize dik yamaçlar sayesinde doğal bir görüntü almaktadır. Coğrafi oluşum ve şekillerin yanında bulunmuş olduğu orta kuşak ılıman iklimini çok güzel yansıtmaktadır. Yatçılar için aranan bir özellik olan Akdeniz iklimini uzun sahil şeridi boyunca yaşamak mümkündür. Akdeniz iklimi özelliği olan ılık, denize paralel esen alize rüzgârları yelkenli tekneler için bulunmaz bir doğal çekiciliktir. Doğal yapının oluşturmuş olduğu koy ve körfezler Türkiye'nin sahip olduğu değerler arasındadır. Deniz turizmi ve diğer turizm faaliyetleri açısından Türkiye'deki imkânların yeteri düzeyde ve ucuz olması aynı zamanda ülkenin tarihten gelen birçok kültürün yaşam alanı oluşu cazibesini geçmişten günümüze arttırmıştır (Ilgar, 2019, ss. 597-598).

Türkiye'deki yat turizminin zaman içinde gelişmesinde, eskiden Osmanlı İmparatorluğu'na ait olan Yunan adalarının, özellikle güney-batı kıyılarındaki yabancı teknelerin geçişleri yüksek önem arz etmektedir. 1960'lı yıllarda Akdeniz bölgesindeki diğer ülkelerden gelen yatların, Türkiye kıyılarına yanaşmasıyla keşfedilmeye başlanmıştır. İlk yatçılık faaliyetlerinin başlamasıyla "İstanbul Yelken Kulübü" kurulmuş devrin aydınlarınca aranje edilen "mavi yolculuk" adında turistik gezilerin düzenlenmesine neden olmuştur (Güner, 1995, s. 33). 1960'lı yıllar sonrasındaki bu gelişmelerin ardından, 1967 yılında "Bakanlıklar Arası Yat Limanlarını Planlama Tetkik Komisyonu" kurularak marinalar konusunda tetkikler yapılmış, devlet tarafından II. Beş Senelik Kalkınma Planı (1968-1972) döneminde marinalar zinciri kurulması önerilmiş ve bu işletmelerin en verimli şekilde yönetilmesinin de Ulaştırma Bakanlığı eliyle gerçekleştirileceği düşünülmüştür. İlk olarak 1976'da Bodrum Yat Limanı ve sonrasında 1977'de Kuşadası Yat Limanı hizmete vermeye başlamıştır (Ubak, 2016). Çeşme Yat Limanı da bu yıllara denk gelen zaman içerisinde devreye alınmıştır (Sezer, 2012, s. 4). Daha sonraki yıllar içerisinde meydana gelen toplumsal olaylar ve sonrasında oluşan askeri darbe, ülkeye olan güven seviyesini azaltmış turizm sektörü olumsuz etkilemiştir. Turizm ile birlikte yat ve marina işletmeleri de etkilenmiş sektör durma noktasına gelmiştir. Devlet yönetimindeki değişikliklerle birlikte son yıllarda yat marina işletmeciliği gelişme göstermiştir (Muslu, 2017, s. 127). Tablo 2.6'da görüldüğü üzere 2019 yılı itibariyle 41 adet turizm işletme belgeli yat limanı bulunmaktadır. Bu işletmelerin toplamda 15644 adet yat bağlama kapasitesi mevcuttur.

Tablo 2.6: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı deniz turizm işletmeleri ve yat istatistikleri.

Turizm İşletme Ve Yatırım Belgeli Yat Kapasitesi			
Yıllar	Tesis Sayısı	Denizde	Karada
2016	44	11368	4810
2017	41	10678	4610
2018	43	11350	5214
2019	41	11190	4454

Güneybatı (Yunanistan) kıyılarında oluşan olumsuzluklardan, popüler marina işletmeciliği hedeflerindeki bazı gündelik uygulamalar, ortaya çıkan çevresel konular ve yatçıların son zamanlarındaki birtakım eğilimleri Türk marinacılık sisteminin gelişmesine neden olmaktadır (Bayer, 2018, s. 19). Turizm geliri, çevresel bozulma, bölgesel kültürlerin doğallığındaki verilen değerlerde azalma gibi konulardan etkilenmektedir. Genel anlamda turizmin ekonomilerde yaşanan dalgalanma ve olumsuzluklardan çabuk etkilendiği bilinmektedir (Cheong, 2002, s. 258).

Türkiye'de 2020 yılı itibariyle turizm işletme belgeli 41 adet, belediye belgeli ise 6 adet olmak üzere toplam 47 marina bulunduğu belirtilmektedir. Yat marina işletmelerinin dağlımı ise Tablo 2.7'de görülmektedir. İşletmelerin 6 tanesi belediye belgeli olmak üzere toplam %70'i Ege Bölgesi'nde, %15'i Marmara Bölgesi'nde, %15'i Akdeniz Bölgesi'nde yer almaktadır (İMEAK DTO, 2020).

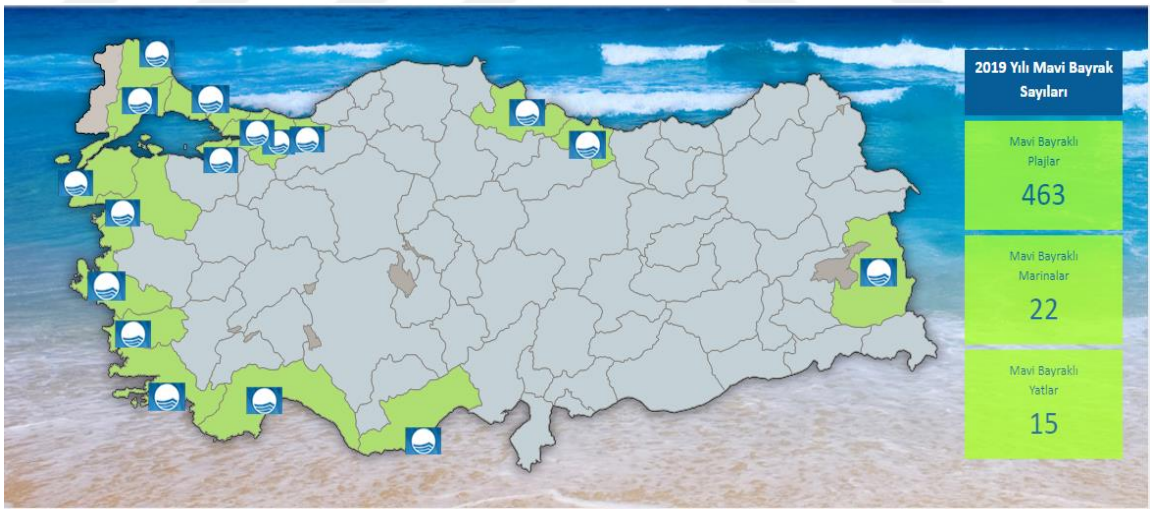
Tablo 2.7: Türkiye'de bölgelere göre marinalar (İMEAK DTO, 2020).

Marmara Bölgesi Marinaları			
1.	Ataköy Marina	5.	Setur Yalova Marina
2.	Setur Kalamış & Fenerbahçe	6.	İstmarin İstinye Tekne Park
3.	Marintürk İstanbul City Port	7.	İstmarin Tarabya Tekne Park
4.	Viaport Tuzla Marina		
Ege Bölgesi Marinaları			
1.	Setur Ayvalık Marina	15.	Netsel Marmaris Marina
2.	Levent Marina	16.	Albatros Marina
3.	Setur Altınyunus Marina	17.	Marmaris Yat Marina
4.	IC Çeşme Marina	18.	My Marina Yatch Club
5.	Port Alaçatı Marina	19.	Marintürk Göcek Exclusive
6.	Teos Marina	20.	Marin Türk Göcek Village Port
7.	Setur Kuşadası Marina	21.	D-Marin Göcek
8.	D-Marin Didim	22.	Ecesaray Marina
9.	Yalıkavak Marina	23.	Ege Yat
10.	D-Marin Turgutreis	24.	Gökova Ören Marina
11.	Milta Bodrum Marina	25.	Marmaris Adaköy Marina
12.	Ağanlar Marina-Yat Çekek Yeri	26.	Club Marina Göcek
13.	Yat Lift	27.	Skopea Marina
14.	Martı Marina		

Tablo 2.7: (Devamı)

Akdeniz Bölgesi Marinaları			
1.	Setur Kaş Marina	5.	Alanya Marina
2.	Setur Finike Marina	6.	Mersin Marina
3.	Kemer Türkiz Marina	7.	Kumkuyu Marina
4.	Setur Antalya Marina		
Belediyelere Ait Marinalar			
1.	Antalya Kaleiçi Yat Limanı	4.	Fethiye Belediyesi Yat Limanı
2.	Göcek Belediye Marina	5.	Kalkan Belediye Yat Limanı
3.	Bodrum Belediye Liman İşletmesi	6.	Kaş Belediye Yat Limanı

Dünya genelinde yaklaşık toplamı 19.000 adet yat limanı işletmesi varken, Avrupa'da bu sayının yaklaşık 5.000 adet olduğu bilinmektedir (Bayer, 2018, s. 19). Türkiye'deki marinalar ve yatlar "mavi bayrak" sınıfına göre değerlendirildiğinde Şekil 2.9'de görüldüğü üzere 22 adet mavi bayraklı marina, 15 adet mavi bayraklı yat bulunmaktadır. Bunlardan; 1 marina Mersin il alanı içinde, 5 adet marina ve 8 adet yat Antalya ili sınırları içerisinde, 7 adet marina ve 1 adet yat Muğla ili sınırları içerisinde, 2 tane marina ve 1 tane de yat Aydın ili içerisinde, 3 adet marina 2 adet yat İzmir ili çevresinde, 1adet marina 3 adet yat Balıkesir ili sınırları içerisinde, 2 adet mavi bayraklı marina İstanbul ili çevresinde yer almaktadır (Mavi Bayrak Türkiye, 2020).



Şekil 2.9: Türkiye'deki mavi bayrak sayıları (2019) (Mavi Bayrak Türkiye, 2020).

Türkiye 2023 vizyonu çerçevesinde hızla büyüyen ve gelişme gösteren Mega Yat Limanlarının artırılması planlanmaktadır. İlk etapta İstanbul, Antalya, İzmir'deki marinalar iyileştirilerek Mega Yatları içine alacak biçimde rehabilite edilmeleri ile Türkiye'deki deniz turizminin marinacılık sektöründen aldığı payın çoğalması

sağlanacaktır. Türkiye'deki bu projelerin yanında mevcut marinalara ilave olarak Türkiye'de bulunan 200'den fazla balıkçı barınağının yapıları değerlendirilerek her 56 km'de bir yat turizmi endüstrisine gerekli alt yapısını oluşturacak biçimde revizyona gidilmesiyle sektörün kapsamlı bir şeklide canlanması sağlanabilecektir. Ayrıca bazı bölgelerdeki yat limanlarının aralarındaki mesafeleri yakınlaştıracak şekilde yeni yat limanlarının da hayata geçirilmesi 2023 turizm vizyonu içerisinde planlanmaktadır.

İstihdamın artırılması ve kalifiye personelin yetiştirilmesi amacıyla kıyı bölgelerde deniz turizmi meslek alanına yönelik ihtiyacı karşılayacak kısa süreli eğitim hizmeti sağlayan kurslar açılması planlanmaktadır. Turizm mesleğine yönelik eğitim veren liseler ve üniversitelere bağlı meslek yüksekokullarında deniz turizmi içerikli derslerin yerleştirilmesi, öğrencilere marinalarda ve yat işletme hizmeti sunan şirketlerde staj imkânlarının sağlatılması, staj ve eğitimini tamamlayanlara gemi adamı sertifikasının verilmesi imkânları oluşturulabilecektir (KTB, 2023, ss. 40-41).

2.6. Yat İşletmelerinde Sağlanan Hizmetler

Kalite esaslı hizmet alımlarında standartların belirlenmesi ve bu standartlar doğrultusunda alınan hizmetlerin değerlendirilmesi amacıyla, yat ve marina işletmelerinde nelerin hizmet grubuna girdiği, bu kapsamda neler yapıldığı ve nelerin yapılabileceği konularına değinilecektir. Deniz turizminin ve marinacılığın hangi özelliklerinden faydalanıldığı kapsamlı bir şekilde açıklanmaya çalışılacaktır.

2.6.1. Alınan hizmetlerin tanımı ve özellikleri

Türkiye'de marinalar Deniz Turizmi Yönetmeği uygulama esasları kapsamında değerlendirilmektedir. Yönetmeliğin 5. maddesinde belirtildiği üzere "*deniz araçlarına navigasyon, manevra, yanaşma, bağlanma, barınma, karaya çekilme hizmetleri sunan ve bu hizmetleri ilgili mevzuat hükümleri uyarınca yeterli emniyet düzeyini sağlayacak şekilde fiziki özelliklere göre tasarlanmış alt yapıya sahip ve tesisten beklenen turizm hizmetinin en iyi biçimde verilmesini sağlayacak nitelikleri taşıyan, gerekli donanım, tesisat ve üst yapı ile yeterli kara, deniz alanı ve kara ulaşım bağlantıların*" ve imkanlarının misafirlerine sağlandığı alanlar olarak belirtilmektedir. Aynı yönetmeliğin 9. Maddesinde ise; "*5 inci maddedeki niteliklere sahip, yatların bağlanabilecekleri ve*

yatçıların yatlarından yürüyerek çıkabilmelerine olanak sağlayan iskelelere, dinlenme, konaklama ve alışveriş gibi sosyal tesisler ile yatlara bakım, onarım, karaya çekme ve teknik hizmet sunan birimlere sahip deniz turizmi tesisleridir" denilmektedir (DTY, 2009, s. 5563).

2.6.1.1. Otopark hizmetleri

Marina işletmelerinde otopark yeterli alan olmadığında büyük sorun teşkil etmektedir. Bunun yanında otopark için kullanılan alanlar geniş yer kapladığından dolayı ve yapım aşamasında ayrıca bir maliyet gerektirmektedir. Çoğu marina, yeterli seviyede ya da daha kapasiteli otopark alanlarını sağlamak için yat kapasitesi oranının iki katı kadar sayıda araç alanı sağlayabilmektedirler. Genellikle alanlarını planlarken en yoğun talep olduğu zamana göre hesaplama yapmak durumundadırlar. Tekne sayısı kadar park alanı yapmak çözüm olmamakla beraber yat sahiplerinin ailelerinin bir kısmının karada bulunan araçta konaklayacağı ya da misafirlerinin araçları ile geleceği de göz önünde bulundurulmalıdır. Yat limanı içerisinde konaklayan yatçılardan araçları için otopark ücreti tahsil edilmesi ya da gelen misafirlerinden bu ücretin tahsil edilmesi bazı marinalarda çekiciliği azaltan sebepler arasında yer almaktadır. Böyle bir durumda yasal prosedürler de işletme içerisinde bulunan park alanlarının gerekli yönetmeliklere uygun yapılar olmasını gerektirmektedir (ASCE, 2000).

Otopark alanlarında olması gereken bazı standartların yanında kart sistemleri, anahtarlı sistemler, kamera ve güvenlik sistemleri, tabelalar ve yönlendirme işaretlerinin giderlerini karşılamak için ücretlendirme sistemi uygulanabilmektedir. Fakat marina içerisindeki yat sahiplerinden böyle bir ücret talep edilmesi doğru olmayacaktır. Tekne sahipleri araçlarını genellikle yatlarını görebileceği alanlara, daha hızlı ve kolay bir şekilde yatlarına ulaşabilecekleri yerlere çekme isteklerinde olabilirler. Bu isteklerini yerine getirirken yürüyüş alanlarını ve rıhtımların kenarlarını işgal etmemelidirler. Otoparkların yer zeminleri araçların düzgün park edebilmeleri için işaretli olmalı, işaretlemeler çizgilerle belirlenmeli, en efektif ve verimli olabilecek şekilde çizilmelidir. Genellikle yer zeminleri kamu zorunlu tutmadıkça asfalt ya da parke taşları ile döşeli olmalı ve araçların kolayca park edebileceği eğimsiz düz zeminli olmalıdır. Bazı otoparklar yağmur sularının ve denizden gelebilecek suların drenajına müsait olması açısından çakıl ya da bitümlü sert parke taşlarıyla yapılmaktadır. Drenaj sistemleri ise

kirli ya da yağlı suların içme sularına, yeraltı sularına ve denize karışmasını önleyecek şekilde planlanmalıdır (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, ss. 489 -492).

2.6.1.2. Tuvalet ve duşlar

Yat işletmelerinin tuvalet ve duş olanakları ve bu alanların deşarj sularının denize karışması önlenmelidir. Marinanın kapasitesine göre yeterli sayıda olmalıdır. Tuvaletler, havadar geniş, engelli ve yaşlıların kullanımlarına uygun dizayn edilmelidir. Genellikle yer itibariyle marina ofis alanlarında yada marinadan ayrı bir tesis içerisinde yer alabilir, ama yatçıların ve gelen misafirlerin kullanımına sunulacağı için iskele alanlarına yakın olması öngörülmektedir. Türkiye'deki ilgili yönetmeliklerde açıkça tuvaletler ve duşların sayı ve kapasitelerinin hangi düzeyde olacağıyla ilgili net bilgiler yer almaktadır (Klancnik, 2012, s. 7).

İyi bir yat marina işletmesi tuvalet ve duşları potansiyel müşteriler için bir pazarlama ve tanıtım aracı olarak kullanmalıdır. Ücretleme politikası, bozuk para gibi metaryeller ile çalışması gibi olumsuz etkilerden kaçınarak müşterilerine temiz, hijyenik alan olarak sunmalıdır. İşletmenin yoğun dönemlerinde görülen gereklilik üzerine standart oluşturulup günde üç yada dört kez temizlenmelidir. Pisuarlar, koku gidericiler, dezenfektanlar kullanılarak iyi bir ortam bina tasarımı ile havalandırma koşulları yerinde olmalıdır. Genellikle doğal havalandırılma kullanılması önerilmektedir. Çöp kovaları üst tarafları açık olmalı yada çöpe el değmeden kovaya konulmalı, su şişelerinin doldurulmasını önlemek için lavabolar sığ olmalı, bulaşıkları, yiyecekleri yıkamak için kullanımlarını önlemek üzere dizayn edilmelidir. Lavabolar üzerinde aydınlatma üst seviyede olmalı, duş başlıkları kolay yıkanmalı, temizliği kolay olmalı, duvar boyaları epoksi boya olmalı, tuvalet zemini yıkanabilir olmalı ve bez yerine rulo kağıt kullanılmalıdır (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, ss. 492- 493).

2.6.1.3. Çamaşır yıkama odaları

Marinalarda müşteri çekmenin bir diğer yolu da çamaşır yıkama tesisinin içerisinde bulunmasıdır. Bu şekilde bir çok sosyal hizmet verdiğini ortaya koyabilecektir. Müşteriler genellikle kendi çamaşırlarını kendileri yıkamalıdır. Böylelikle içleri daha fazla rahat edecektir. Müşteriler kendileri yıkama işlemi gerçekleştireceğinden sanayi tipi dayanıklı

makineler seçmekle bakım ve tamir masrafları da minimize edilmiş olmaktadır (Ercanik, 2006). Makinelerin çalışma sistemleri genellikle bozuk parayla olmaktadır. İşletmenin yoğun günlerinde kendisi de çamaşırhanede personel bulundurması ve destek olması, ayrıca makinaların zarar görmesini önlemek amacıyla bir miktar depozito alması uygun olabilecektir (Donald, 1977).

Çamaşırların kurutulması ve askılara asılması, katlama bölümü yada uygun masaların bulundurulması, alanın havalandırma özelliğinin yeterli seviyede olması, zemin döşemesi epoksi boyalı yada kaygan olmayan fayans seçilmesi uygun olacaktır. Ara zamanlarda makinalardan taşan sular, makine hortumlarının kırılmalarından dolayı suların temizlenmesi ve tahliyesi kolay olmalıdır. Çamaşırhaneler kışın ısıtma sistemli ve havalandırma sistemli olarak tasarlanmalıdır. Marinalarda kuru temizleme sistemi uygun şartlarada olumlu bir pazarlama aracı olarak da değerlendirilebilir.Yıkama ve kurutma makinalarının kullanımlarını gösterir birkaç dilde hazırlanmış pano ya da broşürler sorunsuz bir sistemin parçalarıdır (The Ocean Conservancy, 2017, s. 32).

2.6.1.4. Marina ofisleri

Marina ofisi marina operasyonunun kalbidir. İşletme yöneticileri ve diğer çalışanlar tüm çözüm ve önerileri, ilk müşteri ve misafir karşılamaları, çalışanların opererasyonel bilgi ve becerilerinin arttırılacağı toplantı salonlarını içerisinde barındıran alanlardır. İdari ofisler misafirler ve tüm yatçılar tarafından bilinen, kolay bulunabilecek yön işeretleri ile gösterilen alanlar olmalıdır. İşletmenin ticari satışlarının geçekleştiği merkezleri olarak ta tanımlanabilmektedir(Aydın, 2011). Tercihen marina ofislerinin bir kısmını, ya da tüm marina tesisinin görebilen hakim bir yapıya sahip olmalıdır. İçerisinde gümrük alanları, pasaport işlemelerinin ve gemi onay elgelerinin hazılanabileceği alanlar olması işletmeye ayrıca bir çekicilik kazandırmaktadır. Bu şekilde çekiciliğin yanında işlem ve evraksal problemleri kısa sürede halledileceği için yatçılar tarafından memnuniyet unusuru olarak ta değerlendirilebilir (Işık, 2010).

Marina yöneticilerinin ve orta kademe çalışanlarının kendilerine ait ofisleri olmalı, işletme sahibi ve çalışanları ile buradan iletişim kurmalıdır (Sorensen ve diğ, s. 234). Marina ofisleri ebat ve boyutları için herhangi bir kıstas bulunmamaktadır. Önemli olan kapasiteye göre ihtiyaçları karşılamasıdır. Ofis içerisinde veya dışında irtibat sağlamak

için ücretli yada ücretsiz telefon, lobide haberler ile ilgili bir pano yada bilgilendirme tahtaları, hava durumunu yazılı ve görsel sunan bilgi panoları, okuma köşeleri, çeşitli otomatlar (kahve hazırlama, çeşitli içecek yada kurbiye türü yiyecekler) bulundurabilirler (Balcı 2011, s. 48).

Yat limanlarının işletme güvenliği ve misafirlerin rahat etmeleri için iyi bir iletişim altyapısı ve ekipmana sahip olması önerilmektedir. Sabit hatlı telafonlar, VHF özellikli deniz telsizleri (*operasyonda kullanılan el türü ve ofislerde bulunan masa üstü*), internet yada Wifi ağları, fax, acil durumları gösterir panolar ve işaretlemer, ofis ve saha düzenini gösterir haritalar, operasonel bilgileri gösterir panolar, bilgisayar destekli sunum bilgileri, su derinliklerini gösterir bilgi ekranları ve saha ile ilgili tüm bilgiler altyapı hizmetlerini anlatan çeşitli sunumlar işletme ofis ve lobilerinde yer alması önerilmektedir. Tüm bu hizmetler marina personeli tarafından tam öğrenilmeli ve misafirlerin hizmetlerine sunulmalıdır (Benny, 2016, s. 150).

Marina ofisleri alanı içerisinde saha personellerinin dinlenebileceği yada ıslak elbiselerini kurulabileyeceği alanlar, aynı zamanda yemek ihtiyaçlarını giderebileceği bir salon, yedek parça ve bakım malzemelerini saklayabilecekleri bir alanın olması gerekmektedir (Erdoğan, 2017). Yat işletmeciliği mevsimlik ve dönemlik bir iş olarak düşünüldüğünde birçok müşteri iletişim bilgilerini ve posta, kargo adreslerini işletme olarak verebilmektedir. Bu sebepten müşteriler için posta kutuları kullanılması uygun olacaktır. Fakat kontrolsüz kullanımları önlemek için küçük bir ücretlendirme uygulaması yapılmalıdır. Aynı posta kutuları mesaj merkezleri ya da müşterilerin teknelerinin anahtarlarını tutmak için de kullanılabilir. Tekne satışları, kiralamaları tüm yasal prosedürlerini ofis ortamında tamamlayabilir kapasite ve yeterlilikte olmalıdır (Saatçıoğlu, 1995).

2.6.1.5. Yat ürünleri satış mağazası

Çoğu marinada yat ürünleri ve malzemeleri satan bölümler bulunmaktadır. Yatçıların birçoğu yedek parça ve yat malzemelerinin ücretleri makul düzeyde olduktan sonra genelde satın almaktadırlar. Ama en büyük sorun aranılan ürünün ihtiyacı karşılayıp karşılamaması ya da yata uygun malzeme olmamasıdır. Yedek parçada ne kadar stok fazlası ve çeşitlilik oranı fazla olursa çekicilik ve kar marjı yüksek olacaktır. Mağazalarda

kullanılan personel ve ürünlerin montaj, demontaj işleri ile işçiliğini yapan personel kalifiye olmak zorundadır. Yat ve marina işletmeciliği mevsimlik olarak düşünüldüğünde burada çalışacak personelin sezon sonrasında değerlendirilmesi zor olacak, işletme için ayrıca bir maliyet oluşturacaktır. Başka bir sorun ise rakip marinalardaki malzeme satan bölümlerin aynı ürünü uygun fiyata satması ya da promosyonlu satışlarının olmasıdır. Genelde bu tür mağazalar rutin ürünlerin satışlarını yapmaktadırlar. Bunlar arasında; tekne alt boyaları ve boyama malzemeleri, çekme ve atma halatları, iskele bağlama baba malzemeleri, bazı elektronik malzemeler ve radar yedek parçaları bulunmaktadır. Elde olmayan ve misafirler tarafından talep edilen ürünlerin kısa sürede getirilmesi imaj için olumlu sonuçlar ortaya çıkarabilecektir (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, ss. 497 -498).

2.6.1.6. Tekne kiralama ve yeni yat satışı

Yat kiralama, marinaların işletme karlılıklarına katkı sağlamakla beraber işletmenin canlılığını artırmaya destek olur. Artmış olan yat trafiği marinaların tanıtımına katkı sağlamaktadır. Bu işleri gerçekleştirmek için marina içinde ayrı bir tanıtım ofisinin olması gerekmektedir (TÜRSAB, 1988). Yatlarda yapılan işlemler için yani, çekme, atma, demirleme, ekstra gezinti hizmetleri kaptanlı veya personelli hizmetler işletmeye ayrıca bir gelir sağlayabilir. Yat kiralamanın olumsuz tarafı ise birçok ziyaretçinin marinalarda alanları işgal etmeleri, iskele rıhtım kenarlarında kontrolsüz dolaşmaları, yatçılar için ayrılmış olan sosyal alanları kullanmaları, kiralık yatlara zarar vermeleri, tamir ve bakım işleri ile uğraşmamaları, yanaşırken bilinçsiz davranmaları ve en kötüsü de darbe ya da açılan bir delikten dolayı tekneyi batırmalarıdır (Aydın, 2011 s. 45).

Yeni tekne, yat satışları, marinalar için iyi bir gelir akışı sağlayabilir. İşletme sermayesinde oluşan sıkıntıları bertaraf etmekte destek olabilir. Aynı zamanda yeni teknelerin satışlarının yanında çeşitli denizcilik aksesuarları ve yedek malzemeleri ile de farklı bir gelir daha elde edilmiş olunur. Marinadan yeni tekne alan müşterilere yer hizmetleri konusunda destek olunursa daha cazip hale gelebilir. Yat sahipleri sezon sonunda yatlarını satın aldıkları firmada bırakmayı tercih edeceklerdir (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, ss. 498 -499).

2.6.1.7. Yiyecek içecek servis alanları

Marinalardaki yiyecek içecek hizmetleri mevcut kazançlarının yanında bir diğer kazanç olarak da değerlendirilebilir. Yiyecek içecek hizmetleri çeşitli boyutlarda olduğu gibi hazır yiyecek (fast food) olarak tabir edilen şekilde veya lüks bir restoran hizmeti şeklinde olabilir ya da bu hizmetlerin hepsi bir arada sunulabilir. İşletmedeki yönetimin ve müşterilerin talepleri doğrultusunda bu hizmet belirlenebilmektedir. Hızlı yiyecek içecek sunan restoranlarda ve barlarda mevsimlik işçiler çalıştırılabilir. Bu şekilde düşük maliyetli fakat yüksek karlı bir seçenek kullanılmaktadır (Miller ve Auyong, 1991, s. 77).

Marinalar özelliklerinden dolayı deniz kenarları ya da su kenarlarında kurulduklarından müşterileri için hoş bir manzara sunmaktadırlar. Bu sebepten restoranlar marina içerisinde bulunmalarına rağmen marina dışı müşterilere de hizmet verebilmektedir. Bu restoran işletmesinin sürdürülebilirlik açısından önemli bir faktörünü oluşturmaktadır. Ayrıca marina sektörü ile yiyecek içecek sektörü birbirlerinden farklı hizmet sektörü olduklarından marina yönetiminden bağımsız olmalıdırlar. Yatçılar haricinde marinanın restoranlarından yararlanmak isteyen müşterilerin fazlalığı otopark yetersizliği nedeniyle yatçılara sorun yaratabilmektedir. Sosyal alanları kullanan müşteriler, restoran ya da barlardan çıkan gürültülü müzikler, kontrolsüz içki içen müşteriler yatçılar ve sakinlik isteyen diğer müşteriler için ayrıca bir sorun teşkil etmektedirler. Özellikle gece geç saatlerde yapılan halka açık konserler de marinanın müşteri kaybetmesine sebep olabilmektedir. Canlı sunulan müzik ve animasyon etkileri de sakinlik isteyen müşteriler için olumsuz etkiler bırakabilmektedir. Çünkü deniz üzerinde bulunan yatlarda ses iletimi daha hızlı olabilmektedir. (Bitner, 1992; Heide ve Grønhaug, 2006).

Bu iticiliklerinin yanı sıra restoranların müşteri çekme kabiliyetleri yüksektir. İyi tanınmış bir restoran ya da bar her zaman güzel bir reklam aracıdır. Marinalarda düzenlenen konser türü etkinlikler işletme alanı içerisindeki araç ve yaya trafiğini de artırabilmektedir (Işık 2010). Ayrıca bunun içinde ekstra güvenlik tedbirleri ve önlemlerinin de sayısının artmasına sebep olabilmekte fazla maliyet olarak işletmeye yansımaktadır (Ercanik, 2006).

Marina kenarında kurulmuş işletmelerin marinaya katkıları ve olumsuzlukları iyi değerlendirilmeli işletme kıyı boyunca yer alan restoranlar sayesinde cazip hale getirilmelidir. Altyapı ya da devlet destekli hizmetler marinaya yüksek değer

katabilecektir. İşletmeden hizmet alan yatçıların güvenlikleri ve mahremiyetleri de göz ardı edilmeyecek bir durumdur. Bu nedenle bu tür işletmelerin amaçları dışında kullanımlarını da önlemek gerekmektedir (Garrod ve Wilson, 2003, ss. 10-12)

2.6.1.8. Sosyal imkânlar

Yat limanları dünyanın birçok bölgesinde aile eğlence merkezleri haline gelmiştir. Yüksek gelir düzeyine sahip tatilcileri cezbetmek için birçok tesiste, yüzme havuzları, tenis kortları, çim- halı futbol oynama alanları ve hatta golf sahaları bulunmaktadır. Tüm bu olanaklar yatçıları ve misafirleri çekmek için yararlı bir pazarlama aracı olabilmektedir. Bunlara ilave olarak kültür ve eğlence turizmi ile ilgili çeşitli açık hava konserleri de düzenlenmektedir. Olumsuz yanları ise insanların işgal ettikleri yerler ve buralara verilen zararların onarılmasıdır. Yüzme havuzlarında ise aile ortamında dışarıdan gelen misafirlerden rahatsızlık duyan yatçılar olabilmektedir. İşletme için bazen yüzme havuzları oluşabilecek boğulma vakalarında olası risk teşkil edebilecek işletmeye ayrıca bir külfet getirebilecektir. Yüzeme havuzlarının bir diğer sorunu ise bakım ve su temizliğinin sağlanmasındaki güçlükler olabilmektedir. Fakat bunların yanında yüzme havuzlarının cazibesi rekabet gücünü artırmada etkin bir rol oynayabilmekte iyi bir pazarlama aracı olarak değerlendirilmektedir (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, ss. 499-500).

Tenis kortları yatçıların boş zamanlarını değerlendirmeleri ve enerjilerini boşaltmak için iyi bir spor aracı olarak değerlendirilebilir. Tenis kortlarının bakım maliyetleri yoktur fakat işletme alanı içerisinde bir miktar fazla yer işgal etmektedir. Bu bölge için personel görevlendirilmesi zorunluluğu da bulunmamaktadır (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, ss. 499-500).

Ağaçlandırılmış gölgelik alanlar, misafirlerin istifadesinde genel oturma alanları ya da piknik alanı olarak değerlendirilebilmekte çocuklar için ise iyi bir oyun alanı olabilmektedir. Yatçılar sürekli üstü açık alanlarda bulunduklarından işletme içerisinde yer alan bu alanlar onlar için güzel bir dinlence alanı olabilmektedir. Bu alandaki piknik masaları, birkaç bank ve salıncak, yatçıların hoş vakit geçirebilecekleri alanlardan sayılabilmektedir (Erdoğan, 2017).

İşletmelerde evcil hayvanların kabulü yat limanının kuruluş aşamasında hazırlık yapılarak oluşturulmalıdır. Genel olarak tekne sahipleri evcil hayvanlarını marinaya yanaştıktan sonra marina alanı içerisinde gezdirmek ya da işletme içerisinde bulunan barınaklarda geçici olarak tutulmasını isteyebilmektedir. İşletme içerisinde bu hayvanların kontrollerini sağlamak yat limanının temiz tutulmasını sağlamak için yatçılara işletme kurallarını içeren bir bilgi broşürü verilmeli ve gezinti yapacakları alanlar hakkında bilgilendirilmelidir. Kuralların uygulanabilirliğinin takibi yapılmalıdır. Evcil hayvanlar için işletme içinde tuvaletler ve bakım alanları da olmalıdır. Bu hayvanlar işletme içindeki trafik alanlarına, çekek yerlerine çıkartılmamalı ve gezinebilecekleri alanlar işaretlenmelidir. İşletme içerisine kurallar dâhilinde evcil hayvan alınmaması hiçbir zaman sözleşme fesih sebebi sayılmamalıdır (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, ss. 499-500).

2.6.1.9. Sintine, yağ atık kabulleri ve katı atık kabulleri

Yat limanı işletmelerinde atık alımları konusunda farklı politikalar izlenebilmektedir. Çoğu tekne sahibi marina içindeyken motor bakımlarını, yağ değişimlerini rutin tekne bakımlarını yapmaktadırlar. Atık yağların ve sintinelerin bertarafları yatçılar için sıkıntılı bir süreç oluşturmaktadır. Her marina çevreyi temiz tutmak toprak ve su kirliliğini engellemek adına atık yağları kabul edecek imkân ve kapasitede olmalıdır (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, s. 501).

Liman işletmelerinde genel bir kural ve yasal yükümlülük olarak 275 galon atık yağ tankı yani150 tekne kapasitesi kadarı yeterli olabilecektir. Bu atık yağ tankı rıhtım yakınında uygun bir şekilde bulunmalıdır, ancak aynı zamanda atık yağını alıp götüren taşıyıcı firmalar tarafından alınıp götürülebilmesi için erişim uygun olmalıdır. Atık yağ tankları çevre uyumu ya da görsele hitap etmesi açısından yeraltında ya da etrafı kapalı bir alanda tutulabilir. Atık yağ alanları çevre yönetmeliklerine uygun bir alan içerisinde tutulurken yanlarında da yanıcı olmayan katı çöp depolama alanları da olabilir. Yağın tanka kolayca dökülmesini sağlayan bir huni veya başka bir uygun doldurma ekipmanı ile doldurulmalıdır. Dolum için kullanılan tankın, yağmur suyu veya diğer yabancı madde girmesini önlemek için uygun bir kapağı olmalıdır. İşletmeler yönetmeliklerin izin verdiği kurallara uymak zorundadırlar. Yağlardan kaynaklı oluşabilecek döküntü ve taşıntıları önlemek için tanklar, betondan yapılmış havuz içinde kum üzerinde

bulundurulmalıdır. Emici pedler ve tozlar yağların taşma ya da dökülme durumunda hazır bulundurulmalıdır. Herhangi bir yağ dökülmesi kazasında çevre birimlerine mutlaka bilgi verilmelidir. Yağların bertarafı ülkelerin belirlemiş olduğu yöntemler ile yapılmalıdır (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, s. 501).

2.6.1.10. Yakıt istasyonları

Marinaların planlama aşamasında yakıt istasyonlarının olup olmayacağı önceden planlanmalıdır. Yakıt dağıtım istasyonlarında satılan yakıtlar yat işletmeleri ekonomik katkı sağlayan iyi bir destek aracıdır. Ayrıca akaryakıt istasyonları yatçılar için cezbedicidir, İşletme için ise potansiyel müşteri kaynağıdır. Akaryakıt satışının sınırlı olduğu zamanlarda marinalarda satılan yakıtlar diğer rakiplerin müşteri kaybetmesine işletmenin kazancına neden olabilmektedir. Bu nedenle stratejik bir öneme de sahiptir. Akaryakıt istasyonları ve yakıt tankları genellikle marinada denize iskele kenarlarında bulunmaktadır. Yakıt dolumu yapılırken en büyük risk akaryakıtın denize taşması ya da döküntü oluşmasıdır. Çevreye, denize yakıt dökülmesi zararlı ve yüksek miktarda cezai işlemlere tabi tutulabilmektedir. Oluşabilecek sızıntılar deniz üzerinde büyük alanlara yayılabilmektedir ve çevre kirliliği yanında yangın ya da patlama risklerine karşı risk oluşturmaktadır (Akaltan, 2016).

Tankların korozyona karşı dayanıklı ve standartlar ölçüsünde satın alınması ve uygun şekilde yerleştirilmesi gerekmektedir. Tehlikeli oluşacak bu durumlar için yerel yönetimler tankları sigortalatmakta ve marinalardan oluşabilecek sızıntılara karşı, uzaktan algılama sistemleri, çeşitli analiz ve testleri zorunlu kılmaktadırlar. Yatlara yakıt doldurulurken oluşacak buhar ve etkilerinden korunmak için çeşitli sistemlerin yapılması da öngörülmektedir (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, s. 503).

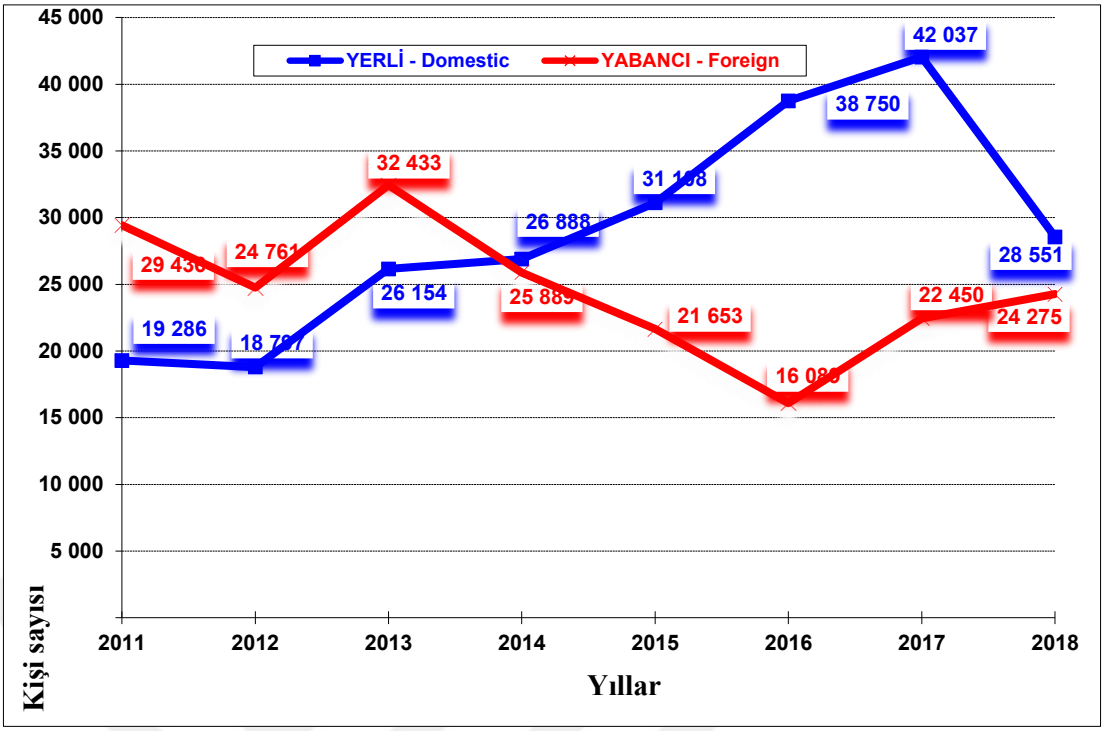
2.7. Hizmet Deneyimi ve Sonrası

‘Su neredeyse heyecan oradadır’ düşüncesiyle turistler için manyetik bir çekiciliği, cazibe, eğlence etkinliği farklı senaryolar barındıran deniz turizmi, her zaman insanları büyülemiştir (Silveira ve diğ, 2018, s. 183). Her marina müşterisi özellikle de yeni yat sahipleri, yat kontrol ve marina yanaşmalarında tecrübeli olmadıklarından, marinalardan yanaşma ve hizmet alabilmeleri için teknik destek beklemektedirler. Marina personeli bu

konularda hoş görülü, güler yüzlü yaklaşım sergilediklerinde, halat bağlama, çapa atma ve çeşitli şekilde yardım gösterildiğinde memnun olmaktadırlar. Marina yetkili personelleri, müşterilerini utandırmak, işleri yaparken emredici tabirler kullanmak, becerileri yönünde dalga geçmek gibi tavırlar takındıklarında müşterilerini kaybedebileceklerdir. Geçici de olsa marina müşterilerine hizmet vermek müşteri üzerinde iyi intibalar bırakmak önemli bir hususu oluşturmaktadır. Müşterileri marina dolu iken bile başka marinalara yönlendirirken rakip değil çözüm ortağı olarak görmekte fayda vardır. (Tobiasson ve Kollmeyer, 1991, s. 515).

İyi dizayn edilmiş marinalarda yatçıların memnuniyetleri için, tekne turları, yelken yarışları, yer bulma yarışmaları, balık tutma etkinlikleri, kıyı aktiviteleri, akşam partileri, piknikler gibi değişik etkinlikler ile ödüllü yarışmalar hazırlayarak memnuniyet oranını artırmaktadırlar (Benny, 2016, s.122). Bazı marinalar ise, dalış turizmini çekici hale getirmek amacıyla uçak batırılması, sektördeki etkinliğini artırmak için ücret tarifelerinde indirim yapmaları, kişiye özel yanaşma imkânı ve yanaşma yeri sağlama hizmetleri sunmasıyla müşterilerine özel olduklarını hissettirmektedirler (Eriş, 2007, s. 44). Türkiye bu bağlamda hizmet deneyimleri sonucunda müşteri yoğunluğunun memnuniyet açısından değerlendirildiğinde yıllara göre farklılık oluşmadığı Şekil 2.10'da görülmektedir.

Birçok turist ilk yat kiralamada ya da tekne ile böyle bir etkinliğe katılma esnasında almış olduğu heyecan ve hazdan dolayı kalış ya da kiralama süresini uzatmak istemektedir. Bu da yat marina işletmeleri için yeni bir getiri oluşturmaktadır (Alcover ve diğ, 2011, s. 633). Özetle, bir marinanın kendisini kanıtlayabilmesi için aynı zamanda çevrelerindeki çekim odak noktalarının da etkisinin yüksek olması gerekmektedir. Bu etkileşim paylaşım, deneyimler yoluyla artırılabilmektedir (Martín ve Yepes, 2017; Pinder ve Smith, 1999; Viola, 2005).



Şekil 2.10: Türk limanlarına sarı bayraklı (ticari + özel) yatlarla gelen yolcu ve mürettebatın yıllara göre dağılımı (KTB, 2019).

2.7.1. Müşteri tarafından tatmin değerlendirmesi

Toplumların pazarlama algılarını tatmin edebilmek ilerleyen zaman içerinde daha da zor hal bir almaktadır. Kuruluşlar arasındaki çekişme standartlarının yükselmesine sebep olurken kalitenin de bir üst seviyeye çıkmasını sağlamaktadır, fakat sadece kalitenin artırılması rakipler arasındaki üstünlüğü sağlamakta fonksiyonunu yitirmektedir (Altunoğlu ve Erbilgin, 2018, s. 277). Töz ve diğ, 2016 ve Paker ve Özgezmez, 2014 müşterilerin marinalara olan ilgi ve beklentilerini değerlendirmiş ve çalışmalarında coğrafi konumun ilk sıralarda yer aldığını onu, hizmet kalitesi, dinlenme, yeme içme, alışveriş, gece hayatı ve eğlence, prestij, sosyal etkinlikler ve diğer etkinliklerin takip ettiğini aktarmıştır.

İşletme yönetici ve çalışanlarının hizmeti kullanan tüketicilere sağlayacağı memnuniyet, yatçıların alacağı hizmetin sunumunda görev alanların, yaptıkları işten doyuma ulaşmalarını da sağlayabilecektir. Aslında buna göre yatçıların ve misafirlerin memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği beklentilerinin karşılanması ve misafirlerin algılamalarının bir kıyaslamasıdır (Özbay, 2013, s. 35).

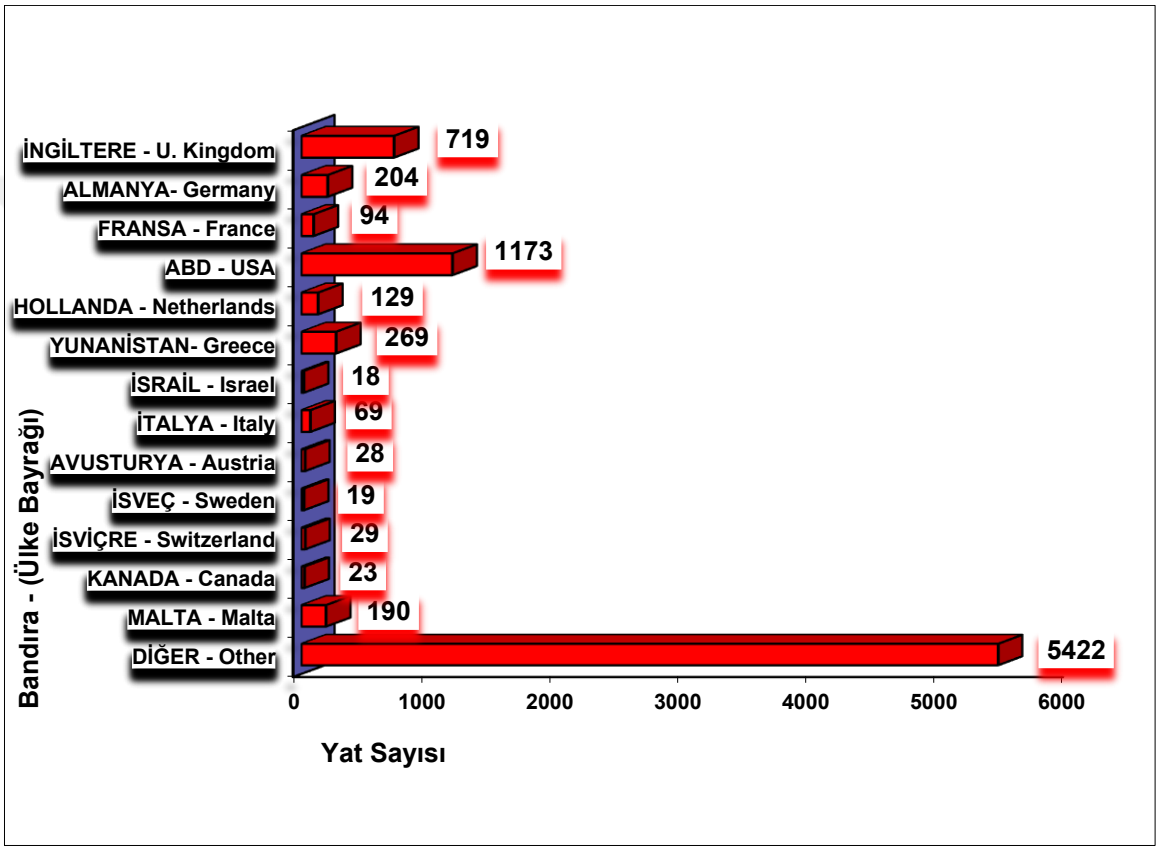
Müşteri tatmininin sağlanması bir bakıma işletme ve müşterileri arasında itimat ve taahhüdün yerine getirilmesi ile doğru orantılıdır. Güven ve taahhüdün yerine getirilmesi işletme ve yatçılar arasında süreklilik arz eden ilişki oluşturulabilmekte, her iki taraf için de sürdürülebilirliği ve devamlılığı içeren ilişkisel oluşumlar meydana getirebilmektedir (Erbilgin, 2018, s. 42).

Belirli bir deneyimin değerlendirilmesinde asıl ölçüt müşterilerin genel memnuniyetinin beklentilerinin ölçülmesidir (Westbrook ve Oliver, 1981, s. 95). Bunu yapabilmek için de işletmeyi zarara uğratmadan kademeli olarak yenilikler ile yat sahiplerinin daha fazla tatmin ve daha az destekle kolay ulaşabileceği son ürün/proses için küçük iyileştirme ve farklıkları benimsetmek gerekmektedir (Darroch ve McNaughton, 2002).

2.7.2. Yat ve tekne sahiplerinin memnuniyet düzeyleri

Çekicilik ve kârlılık aynı madalyonun iki yüzü olarak nitelendirilmektedir. İşletme için iyi bir gelir yönetiminin temel koşulu müşteri memnuniyetidir. Marinalar sermaye yoğun bir karaktere sahiplerdir. Bu nedenle yüksek müşteri memnuniyeti arttığı sürece finansal bakımdan karlı bir yapıya sahip olabilmektedirler. Ticari olarak güçlü bir marina işletmesi, doğal olarak kalite ve yönetim açısından da güçlü olabilecektir. Güçlü marinaların müşterileri için çekicilikleri fazla olacaktır. Bu marinalar gider maliyetlerini düşürerek kar sağlayan altyapı hizmetlerini daha da genişleterek hizmet sunabileceklerdir. Uzun süreler boyunca tüm müşterileri için kaliteli bir hizmet sunan işletmeler, onları diğer müşteriler için de potansiyel yapmaya yeterli olabilecektir. Çünkü kendilerinden memnun olan müşteriler memnuniyet düzeylerini diğer yatçılar ile paylaşacaklardır. İşletmelerin yeni gelen yatçılara da eski müşterileri gibi aynı düzeyde ve kaliteli hizmet sunması önemlidir. Olumlu deneyimler yaşayan her müşteri farklı bir potansiyel müşteri demektir (Better Marina Management Project Handbook, 2014, s. 19). Tüm bu mevzulara ehemmiyetle önem verildiğinde yat turizmini gerçekleştiren yatçıların, ya da kaptanlarının limanlardan memnun ayrılması, kaliteli hizmet alımından dolayı oluşan mutluluğu işletme için önemlidir. Çünkü müşteriler potansiyel bir reklam aracıdırlar. Misafirlerin cebinden çıkan her meblağın karşılığını almak tatmin sürecinin başlangıcıdır. Bu başlangıç işletme için iyi niyetlerinin karşılığı olan iyi niyetinin meydana gelmesine sebebiyet vererek yeni misafirler kazandırırken, var olan misafirlerinde kaybedilmesine engel olabilecektir (Bal, 2019, s. 89).

Yatçılar için yazın sezonda alınan hizmetlerin yanında kışın alınan kışlama hizmetleri de önemlidir. İşletmeler potansiyel müşterilerini sezon içerisinde ve sonunda da anlaşmalarına dahil ederek bir paket halinde sunması ve cazip teklifler hazırlamaları misafirlerinin memnuniyetini artırmakla beraber kalıcılıklarını da artırabilecektir (Better Marina Management Project Handbook, 2014, s. 69). 2018 yılı verilerine göre Türkiye'ye gelen yabancı bayraklı yatların dağılımları Şekil 2.11'de görüldüğü üzere çoğu ülkeden daha fazla çekicilik sağladığı görülebilmektedir.



Şekil 2.11: Türk limanlarına gelen sarı bayraklı (ticari + özel) yatların bandıralarına göre dağılımı (2018) (KTB, 2018).

Marina çalışanları işletmeler için önemli bireylerdir, özellikle hizmet sektöründe çalışanların hatalarından kaynaklanabilecek olaylar işletmeyi zarara uğratabilecektir. Çalışanlar müşterilerinden ek gelir elde edebilmek, müşterinin satın almayacağı bir ürünü satmaya çalışmak ya da bildirimde bulunmadan müşteriye fatura ederek, iyi bir servis hizmeti sunmayarak, müşteri memnuniyetsizliği ortaya çıkarabileceklerdir. Memnun olmayan müşteriler memnuniyetlerini dile getirdikleri gibi memnuniyetsizliklerini de dile getirerek, deneyimlerini diğer yatçılar ile paylaşarak onları da işletmenin gelirlerini

etkileyecek şekilde korkutabileceklerdir (Better Marina Management Project Handbook, 2014, s. 93). Yatçılar için her tatminsizlik olumsuzluklar dünyası oluşturabilecektir (Çağlar, 2012, s. 25). Bu sebepten, gelecek kuşaklara bırakılacak turizm kaynaklarını çalışanların insiyatifleriyle tüketmek değil, çalışanların etkin kullanımı sayesinde hem şimdiki neslin hem de sonraki kuşakların maksimum tatmini hedeflenmelidir (Gösling, 1999, s. 310).

BÖLÜM 3. MARİNA İŞLETMELERİNİN TEMEL SORUNLARI

3.1. Fiziksel Yapıdan Kaynaklı Sorunlar

Geçmiş dönemlerde yapılmış araştırmalarda marina ve yat işletmelerinin incelenmesi sonucu oluşan hipotezlerden yola çıkarak, işletmelerin fiziksel özelliklerinin uygun olmayışından dolayı birçok büyük sorunla karşı karşıya kalabilmesi muhtemeldir (Sarı, 2011, s.74). İşletme alanlarından olan, yat bağlama yerleri, iskele yapıları, işletmenin hakim rüzgarlara karşı kurulumları ve kurulum yerleri, yat bağlama alanlarının yeterli ölçekte büyüklüğü ve yatçıların yatları ile rahat hareket edememeleri, rekreasyon alanları, işletme yönetim binaları, duş ve tuvaletler, yüzme havuzları, tenis kortlarının standartlara uygun olmayışı, su ve elektrik hizmet kapasitesi yetersizliği, yatları karaya taşıyan vinçlerin (travel-lift) taşıma kapasitesinin azlığı ve yatın işletmeye kabul edilememesi gibi sorunları barındırabilmektedir (Çağlar, 2012, ss. 121-122).

Kotler'e (1979) göre ürün ve hizmetin satın alındığı aynı zamanda tüketimin gerçekleştiği alan olduğunu buna karşın, çevrenin tüketicilerin hizmeti satın alma süreçlerinde hizmetin kendisinden de daha etkin bir rol üstlendiğini vurgulamaktadır. Bunun yanında, pazarlamanın merkezinde artık hizmet sunmaktan ziyade tecrübe yaşatmak yer almaktadır. Marina işletmeleri yat ve tekne sahiplerine doğrudan deneyimler sunamazlar, ancak tüketicilerin tecrübe ve deneyim tadacakları fiziksel ortamı ve şartları oluşturabilirler (Mossberg, 2007, s. 61). Sunulan hizmetler bakımından işletmelerin fiziksel yapısından kaynaklı olumsuzluklar, marinanın olumsuz imaj oluşturmasına sebebiyet verebilecektir. Olumsuz imaj müşteri kaybının ya da çekiciliğin azalması sonuçlarını oluşturabilecektir.

Genel yapıları itibariyle marina sektöründe iyi bir imaj sağlamış olan yüzer iskeleler, deniz yüzeyinde çok az batmaları, yapıları gereği aralarında boşluklar olması ve bu sebepten su sirkülasyonunun devamını sağlamakta, çevre etki değeri itibariyle mükemmel bir yapı olarak tercih edilmektedirler (Keleş, 2003, s. 81). İşletmelerin fiziksel yapılarını

oluştururken bu türden örneklere dikkat etmek gerekmektedir. Yat Turizmi Yönetmeliği'nin (Ek 8) 6. Maddesi uyarınca, marina işletmeleri için seçilecek kuruluş yerlerinin asgari fiziksel özellikleri net olarak belirtilmektedir.

3.2. Genel ve Yerel Yönetim Kökenli Sorunlar

Yat işletmelerinin kuruluş ve faaliyetleri sürdürme aşamalarında en büyük engelin yasal zorunlukların ağırlığı olarak ifade etmek mümkündür. Bunun nedeni işletmelerin kurulum yerlerinin kıyı mülkiyet alanlarında olmaları ve bürokratik süreçlerin çok olması vasıtasıyla da uzun vakit almasıdır (Sevinç, 2014, s. 92). Türkiye'deki anayasaya göre kıyılar kamuya aittir. Kamuya ait olan alanlardan devlet tüm ülke vatandaşlarının yararlanmasını gözetmektedir, fakat marinalar işlevleri bakımından belli bir kesime hitap ettiği düşünüldüğünden, devletin bu kuruluşlara inşa ve yaşamsal faaliyetlerini devam ettirmesi aşamasında sorunlar çıkmaktadır. Bu sorunlar ister istemez işletmecilere dolayısıyla da kullanıcılara yansıyabilmektedir (Özkan, 2008, s. 5).

Yerli ve yabancı yat sahipleri için hatalı bir şekilde hazırlanmış olan Yat Turizmi Yönetmeliği, 21.Maddesinde Türkiye'deki yabancı yat işletmelerine da çalışma izni verilmesiyle Türkiye'deki yatların %50'sinin yabancı tur operatörlerinin elinde olmasından dolayı en yakın ülke olan Yunanistan ve diğer ülkeler, Türkiye'nin yat turizmi alanlarını en iyi şekilde değerlendirmektedir. Hatalı olarak değerlendirilen bu yönetmelik sayesinde ülkeye döviz girdisi sağlanamamakta yabancılara kazanç olduğu düşünülmektedir (Ercanik, 2006).

Yat ve marina işletmelerinin standartları çeşitli kanun ve yönetmelikler ile düzenlenirken asıl hedef ülkeye döviz girdisinin sağlanmasıdır. Fakat ülkedeki kıyı kanunları kıyılara yapılacak inşaatlara bazı sınırlamalar getirmekte bu sebepten uluslararası özellik, standartlarda olması gereken marina işletmeciliği bina, ofis ve diğer yapıları uluslararası standartlardan uzak kalabilmektedir (Ercanik, 2006).

3.3. Personel Kaynaklı Sorunlar

Marina personelinin yabancı dil bilgisinin yeterli seviyede ya da hiç olmaması hem teknik anlamda hem de idari süreçlerde sorunlara neden olabilmektedir. Personel alımından sonra da personel için hizmet içi eğitimler verilmemesi, verildiğinde de personelin verilen

eğitimleri dikkate almaması, müşteri kaybı ya da müşteri-personel arası sorunlara neden olmaktadır (Arasıler, 2019, s. 98). Çalışanların gelişen teknoloji ve imkânlarını takip etmemesi, işletme bünyesinde bulunan teknolojik alet ve ekipmanları yeterli seviyede kullanmaması sorun teşkil edebilmektedir (Erbilgin, 2018, s. 22) Genel olarak marinalardan yararlanan müşteriler işletme içi çevreci uygulamaları takip etmekte zorlanmaktadırlar. Bazen atık alımları ile ilgili sorunlar oluşmaktadır. Bu durumda personel müdahale etmemekte, gecikmekte sorunların büyüyerek zarar verici etki düzeyine ulaşmasına yol açmaktadır (Gordon ve Matuk, 2012). Personelin marina müşterilerine hizmet sunumu performansının düşük oluşu, hizmeti alan ile işletme arasındaki sorunları meydana getirebilecek, müşteri kaybına neden olabilecektir (Dikeç, 2015, s. 72).

3.4. Müşteri Kaynaklı Sorunlar

İşletmelerin diğer işletmelerle rekabet etmesinin en önemli etkisi müşterilerini olumlu yönde etkileyebilmektir. Bunu sadakati sağlanmış müşteriler ile oluşturabilecektir. Erbilgin (2018) marina müşterileri için sahte sadakat kavramına değinmiş bunu da; müşterilerin işletmeye güven ve sadakatlerini sözlü olarak bildirerek uygulamada ise rakip işletmelerde uygun fiyat, özelliği gördüklerinde o firmaya yönelmeleri, ama ilk fırsatta da ana firmalarına tekrar dönmeleri olarak ifade etmiştir. Bu şekilde aslında iki firma için de sahte sadakat müşterisi olmuşlardır. Zikmund vd, (2003)'e göre ise sahte sadakatin ifadesi yapmacık davranış ve hareket olarak görülebilmektedir.

Gelen yatçıların güvenlikle ilgili bazı sorunları da beraberlerinde getirdikleri aşikardır. Kötü niyetli kişilerin getirdikleri teknelerde patlayıcı bulundurmaları, bunları ticari ya da legal örgütler için taşımaları, gümrük kontrolleri yapılmadıkları için gümrüksüz ve vergisiz mal taşınmasına aracılık etmeleri ve ülke ekonomisine zarar vermeleri, uyuşturucu kaçakçılığına aracılık etme imkânlarını kullanmak istemeleri, pasaport kontrolleri marina içerisinde yapılamadığından, gelen şahsın keyfiyetine göre il ya da ilçe merkezlerinde bulunan kolluk güçlerine bu işlemlerini yaptırmaları, yaptırmamaları gibi hukuk ve yönetmelik sistemlerinin açıklarının alternatif olarak kullanılmak istenilmesi sorunları olabilecektir (Öztürk ve Tuna 2014, s. 423). İşletme içerisinde çalışanlar ile temas ettiklerinden bulaşıcı, ülke içerisinde bağışıklık kazanılmamış hastalıkları

beraberlerinde getirmeleri, personele ve ya diğer misafirlere bulaştırmaları sorun oluşturabilecektir.

3.5. Fiziksel Çevre Sorunları

Marina işletmelerinin çeşitli boyutta sorunlarının yanında en büyük etkiye sahip olanı çevresel boyutta olan sorunlarıdır. Deniz üreri taşıma ve yaşam sürme aracı olan tekne ve yatların birçoğu makina ve motor gücü ile hareket etmektedir. Makine gücü ile hareket eden tekneler, kullandığı yakıtları itibariyle karbon salınımının yanında denizde de kirliliğe sebep olabilmektedir. Belli bir birikimin üzerinde kirletici etki tehlike boyutuna ulaşabilmektedir (Dikeç ve Töz, 2017, s. 130). Çevresel kirliliğe neden olan bu atık maddeler habitata zarar vermeyecek boyutta düşünülmelidir (Muslu, 2017, ss. 132-133). Marina hizmetlerinden uzun dönem yararlanan misafirlerin fazladan ücretlerini ödedikleri düşüncesiyle, çevre ile olan irtibatlarına dikkat etmedikleri, kontrolsüz bir şekilde atıklarını denize boşalttıkları ifade edilmiştir (Göbel, 2018, s. 37-38). Bazı marinalarda atık alımları için yeterli kapların olmayışı, yat sahiplerine çevreye verdikleri zararların yönünde gerekli oranda ceza verilmeyişi nedeniyle atıklarını ve pis sularını deniz ortasındaki açık sulara boşaltmaları, yat ve teknelerde deniz suyunda çözülmeyen biyolojik kökenli olamayan zararlı maddelerin kullanılması marina alanı, denizlerde canlıların yaşamasına müsaade etmemektedir. Deniz canlılarının yaşam alanlarının yatların atmış olduğu çapa ve demirler ile bozulması, mercan kayalıklarına zarar verilmesi, deniz alt varlıklarının yumurtlama yaptığı körfez ve koylar zarar görebilmektedir. Ayrıca değişik yollarla bilerek ya da bilmeyerek denize karışan suda çözünmesi yüzlerce yıl sürebilecek plastik atıklar, alüminyum ve çelik kutular, pet şişeler, araç lastikleri deniz yaşamını ve marinaları derinden etkileyebilmektedir (Açıkbaş, 2006.s. 49).

Kirliliğin bir diğer boyutu da ses kirliliği olarak nitelendirilmektedir. Yerel çevrenin gürültü yapması, yelkenli yatların boşta bulunan çarmıkları ve benzeri aksesuarlarının vuruntu yapması, yüksek özellikli ses teçhizatları ve arızalı radyolar, yat motorlarının ve teknelerde bulunan jeneratörlerin ses izolasyonlarının yeterli seviyede olmayışı, marinaları ekip ve ekipmanlarının arızalı olması ve sallantılı olmasından dolayı çıkan sesler, Müşterilerin aileleri ve çocukları ile olan sesli bağrışmaları ve çocuklarının

yatların tehlikeli yerlerine çıkarak etrafı rahatsız etmeleri (Burgaz, 2008) gibi sorun oluşturulabilecek birçok neden sayılabilmektedir.

BÖLÜM 4. TÜRKİYE'DEKİ YAT VE MARİNA İŞLETMECİLİĞİNİN TEMEL SORUNLARINA İLİŞKİN ALAN ARAŞTIRMASI

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Deniz turizminin sadece güneş, kum, deniz, konaklama hizmetlerinden oluşmadığı birçok alanı da içerisinde barındırdığı bilinmektedir. Yat marina işletmeleri de bu alanlardan birisidir. Dolayısıyla rekabettin yaşanması ve yeni stratejilerin geliştirilmesi işletmelerin devamlılığı ve sürekliliği için yadsınamaz bir gerçekliktir. İşletmelerin ekonomilerini güçlendirmek, gelirlerini artırmak amacıyla başlayan rekabet, ilerleyen süreçte bir strateji olabilmektedir. Fakat bunun yanında iyi bir strateji, eksikliklerin ve sorunların nereden ve nelerden kaynaklandığının tespit edilmesiyle aktif bir hale gelebilecektir. Araştırmanın temel amacı Türkiye'deki yat ve marina işletmelerinin temel sorunlarının ve eksikliklerinin belirlenmesidir. Bu temel amacın yanı sıra araştırmanın alt amaçları bulunmaktadır. Bu amaçlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Yat limanları ve marina işletmeciliğinin dünyadaki bütünleşik, Avrupa ve diğer kıtaların ilişkisel, Türkiye'nin içsel sorunlarını incelemek,
- Türkiye'deki yat ve marina işletmelerinin güçlü/zayıf yönleri ve önündeki tehdit/fırsatlarını tespit edilerek SWOT analizi yapmak,
- İşletmelerin ve yöneticilerin genel özelliklerine ilişkin bir değerlendirme yapmak
- Yatçıların geldikleri ülke, geceleme süreleri ve aldıkları hizmetleri ilişkin veri toplamak,
- Yatçıların işletmelere yönelik memnuniyet ve şikâyet konularını tespit etmek.

Araştırmanın yöntemi, bulguları, sonuçları ve geliştirilen öneriler itibarıyla sektör temsilcilerine, politika belirleyici ve karar alıcılar ile konuyla ilgilenen diğer araştırmacılara sağlayacağı katkılar nedeniyle önemli olduğu söylenebilir.

4.2. Araştırmanın Yöntemi

İncelemenin teması ve erişilmek istendiği amaçlar açısından geçmiş senelerde aynı benzerlikte bir araştırmanın yapılmamış olması sebebiyle keşfedici, genişletilmiş bir özelliğe haiz olduğu söylenebilir. Hancock (1998) nitel araştırmayı sosyal olguları veya olayları doğal koşulları içerisinde tanımlayan, fikir, duyguları ve deneyimleri meydana getirmeye yönelik bir bulgu yöntemi olarak bildirmektedir. Nitel araştırma usulleri, nicel araştırma usullerinden farklı olarak, bilgi dilimini bir bütünü meydana getirebilmek amacıyla talep edilen asıl verilerin veya ikincil girdilerin elde edilmesine dayanak oluşturmaktadır (Kozak, 2014: 29). Gardenhire ve Nelson (2003) ise, nitel araştırmayı, insancıl olay veya gerçeklere mensup sonuçların, niçin ve nasıl meydana getirilmesi ve tanımlanmasına yönelik bir oluşum olarak belirtmektedirler. Nitel araştırma özelliklerini açıklayan bu tanımlamalar yapılan çalışmaların, olay ve olguların niteliksel verilere doğal ortamlarında ulaşılarak gerçekçi bir formlarda ortaya getirilmesidir (Öztürk, 2012, ss. 66-67). İstatiksel veriler olmadan gerçekleştirilen veri toplamalar, kişilerin deneyim sonrasındaki etkileşimlerini ve davranışlarını, sosyal içeriklerini vasıflandıran ve ortaya çıkaran, geniş anlamlandırma yapılabilen terimler bütünüdür (Fossey vd, 2002). İnsanların olaylar ve olgular karşısında davranışlarının meydana getirdiği karmaşık yapıların sonuç ve nedenlerini bağlamsal bir kavrayışla bütünsel olarak ortaya çıkarmaya çalışılmaktadır (Utne, 1996).

Yakın tarihte yapılan çalışmalarda ise araştırma yönteminde az sayıda nitel araştırma yöntemi ile değerlendirilmeye alınmış olup bu çalışmada, katılımcıların marina üst düzey yöneticileri olacağı ve marina hizmetlerinin sunulduğu bölgelerde hizmet muhakemesinin en sağlam seviyede olduğu düşünülerek, mülakat tekniği uygulanmıştır. Araştırmanın içeriğini meydana getiren mülakat formu, kullanılacak tüm etkenlere ait yargılar ve değişkenler mevcut yazınlardan elde edilmiştir. Mülakat formu dizaynı yaygın olan teamüller dâhilinde hazırlanmıştır. Mülakatta kullanılan formun ve soruların net ve anlaşılabilir olmasıyla araştırmanın içeriğinin kısaca bildirilmiş olmasına hassasiyet gösterilmiş, üniversitenin, enstitünün ismi ve gizlilik beyanları, araştırmayı yapanın adı birlikte aktarılmıştır.

4.3. Veri Toplama Aracının Oluşturulması

Araştırmada verilerin bir araya getirilmesi amacıyla nitel araştırma yöntemi kullanıldığından mülakat formu hazırlığı ihtiyacı duyulmuştur. Yapılacak olan mülakatlardan alınan bilgilerin tutarlılığının sağlanması ve karşılık aranan soruların unutulmaması gayesiyle yarı yapılandırılmış görüşme yönteminden faydalanılmıştır. Marina yöneticilerine uygun şekilde sorulmak üzere marina hakkında yeterli bilgileri içeren ve araştırmanın konusuna uygun şekilde sorular geliştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış soru formunda kullanılan soru ve ifadelerin hazırlanmasında faydalanılan kaynaklar aşağıda detayları ile birlikte verilmektedir:

Marinaya ait belgeler (ödüller, kaçıncı yıl, kaçıncı belge) (Erdoğan, 2017), marinanın güçlü yönleri (Doğan, 2019) (Crouch ve diğ. 2019), marinanın zayıf yönleri (Doğan, 2019), marinanın önündeki fırsatlar, var ise değerlendirebilecek alternatifler (Doğan, 2019; Crouch, ve diğ. 2019), marinanın önündeki tehlikeler/tehditler (Doğan, 2019), yat sahiplerinin marinada en memnun oldukları konu (Erbilgin, 2018; Crouch ve diğ.2019), marinadaki eksiklikler ve bulabildiğiniz çözüm yaklaşımları (Erbilgin, 2018), yat giriş/çıkışları yasal prosedür ve hizmetleri, hizmet uygulamaları (Karaosmanoğlu ve Kazancıoğlu, 2016), gelen misafir yatların atık bertaraf yöntemleri, sistemleri/ bertaraf ücreti (Akaltan, 2016), yerel yönetimlerin (belediye yada devletin) işletmeye destekleri bu desteklerden yararlanma oranları (Doğan, 2019, Crouch, ve diğ. 2019).

Altyapı ve yeterliliği (su, yakıt, elektrik enerjisi jeneratör kapasitesi, ,internet, telefon, navigasyon hizmetleri, teknik destek), (sağlık personeli ve doktor, aşı uygulamaları gümrükleme ve güvenlik hizmetleri) (Dikeç ve Töz, 2017), çekek yeri hizmetleri, tamir bakım onarım ana yapı üzerinde tadilat, motor bakım onarımı, yeterli teknik personel, class kuruluşlarından yararlanma ve belgeleme, ölçüm ve yön bulma aletlerinin bakım onarım hizmeti (Sarı, 2011). Çekek yerleri hizmetinden yararlanırken yat personelinin yardım düzeyi ve seviyesi (Sarı, 2011), üst yapı hizmetleri (Erdoğan, 2017), marinanın şehir merkezine yakınlığı, (Kuleyın, 2011), İşletme içindeki yakınındaki otopark, Avm, Restoran, Otel, Kafe ve barlar, dinlence yerleri (park ve bahçeler) bunların ihtiyacı karşılayabilirliği ve memnuniyet (Karaosmanoğlu ve Kazancıoğlu, 2016; Erbilgin, 2018), gelen misafirler için ulaşım imkânları (servis, taksi, elektrikli araç, bisiklet) rehberlik hizmetleri (Sarı, 2011), güvenlik hizmetleri, kamera sayısı/ kameralara uzaktan

erişim ya da kayıtları görebilme imkânı (Dikeç ve Töz, 2017; Doğan, 2019; Altınkaya ve Atik, 2016), güvenlik personel sayısı, vardiya düzeni ve esası, güvenlik seviyesi (nereye kadar yat içi dâhil mi, bir hırsızlık olayı olduğunda ya da kavga durumunda) (Dikeç ve Töz, 2017; Doğan, 2019; Altınkaya ve Atik, 2016), fiyatlandırma politikası, randevu sistemi, ücretlerin ödenmesi tahsilat, eski müşteri ya da uzun süreli konaklama ücret alternatiflerinin olup olmadığı, ya da grup personeli indirimleri, yabancı yat sahipleri yaklaşımları (Paker ve Paker, 2016; Sarı, 2011), işletmede bir yatta yangın çıktığında yapabilecekler ve imkânlar, yerel yönetimlerinin destek ve imkânları (Erdoğan, 2017), aşırı fırtınalı bir hava oluştu işletmenin imkânları (Karaosmanoğlu ve Kazancıoğlu, 2016; Dikeç ve Töz, 2017), sağlık sorunu yaşayan bir yat sahibi işletmeye acil giriş yaptığında imkân ve kabiliyetler (Görgün, 2011), mülteci ve sığınmacılar işletmenizde giriş talebinde bulundu ya da iltica talebinde bulunuldu bu durumdaki kabul ya da kabul etmeme şartlarınız (Erbilgin, 2018), yer olmaması durumunda marina hizmeti vermeme durumu (Sarı, 2011), hangi ülkelerden fazla yat gelmektedir. İşletmeden sonraki güzergâhları geldiği marina, bir sonraki marina (İldırımlı, 2017), tanıtım faaliyetleriniz (Sarı, 2011), kara liste ya da kabul edilmeyecek olan yat sahipleri olup olmadığı, işletmeye alınıp alınmadıkları (Doğan, 2019; Crouch ve diğ, 2019), katılımcıların eklemek isteyecekleri başka konular olup olmadığı sorulup, yat marina işletmelerinin temel sorunları ile ilgili görüşleri değerlendirilmiştir. Oluşturulan soru formu akademisyen önerileri ve alanda uzman olan yat marina yönetici görüşlerine başvurularak tamamlanmıştır.

Araştırma konusu olan Türkiye'deki yat, marina işletmeleriyle, yarı yapılandırılmış görüşmeler için sayıca yoğunluğu fazla olan Ege Bölgesi'nden başlanılarak telefonla irtibat kurulmuş, yönetici bilgileri ve e-posta adresleri alınmıştır. Bu kapsamda 04 Eylül 2019 tarihinden itibaren işletme yöneticilerine, çalışmayla ilgili bilgi ve görüşme sorularının yer aldığı e-posta gönderilmiş, iletinin ulaştığı teyidi alınmıştır. E-postanın iletilmesi esnasında işletme yöneticilerinden uygun zaman için randevu tarih ve saatleri talep edilmiştir. Bazı randevularda aksamalar olmasına rağmen yüksek oranda katılım sağlanmıştır. Zamanın etkin kullanılması amacıyla alınan notların yanında bazı işletmelerde gerçekleştirilen görüşmeler esnasında, işletme yöneticilerinin izinleri doğrultusunda kayıt cihazı kullanılmış ve görüşmeler veri haline dönüştürülmüştür. Toplan veriler işletme yöneticisi ile paylaşılarak doğru verilerin olduğunun teyidi

alınmıştır. İşletme yöneticileri ile gerçekleştirilen görüşmelerin süresi en kısa olanı 48 dakika, en uzun süreli olan ise 138 dakikada tamamlanmıştır. 04 Eylül 2019'da başlayan süreç marinaların bölgelere göre dağılımları farklı olduğundan uzamış ve 27.03.2020 tarihinde sonuçlanmıştır. Mülakat formu Ek 1'de yer almaktadır.

4.4. Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırmanın evreni Türkiye'de hizmet veren yat marina işletmeleridir. Türkiye'de belediye ve bakanlık belgeli toplam 47 adet yat marina işletmesi bulunmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise Türkiye'de yer alan Turizm Bakanlığı onaylı ve belgeli 41 adet yat marina işletmesi olarak daraltılmıştır. Bu işletmelerden 1 tanesi genel olarak yat marina hizmeti vermediğini sadece imalat ve çekek yeri olarak değerlendirdiklerini bildirmiştir (Ege Yat). 4 Marina işletmesi ile irtibat sağlanmış fakat marinaya gidildiğinde yöneticiler ile çeşitli makul nedenlerden görüşme sağlanamamış 33 adet marina üst düzey yöneticisi ile görüşme sağlanmıştır. Tablo 4.1'de araştırmaya dâhil edilen marinalar ve üst düzey yöneticilerin görüşmelerine ait takvim ve bilgiler yer almaktadır. Görüşme yapılan işletmelerin %45'i Muğla, %15'i Antalya, %12'si İzmir ve %12'si İstanbul'da hizmet vermektedir. Diğer işletmeler ise Mersin, Aydın ve Balıkesir'de yer almaktadır.

Tablo 4.1: Türkiye'de görüşme yapılan marinalar.

No	Marina Adı	Şehir	Görüşme Tarihi / Saati
M1	Ağanlar Marina-Yat Çekek Yeri	Muğla	10.09.2019 Saat 11:43
M2	Ataköy Marina	İstanbul	06.09.2019 Saat 16:40
M3	Alanya Marina	Antalya	19.09.2019 Saat 09:37
M4	Albatros Marina	Muğla	30.07.2019 Saat 09:46
M5	Club Marina Göcek	Muğla	13.09.2019 Saat 11:27
M6	D- Marin Turgutreis	Muğla	04.09.2019 Saat 14:59
M7	D-Marin Didim	Aydın	12.08.2019 Saat 16:26
M8	D-Marin Göcek	Muğla	10.09.2019 Saat 13:47
M9	Ecesaray Marina	Muğla	27.07.2019 Saat 12:41
M10	Gökova Ören Marina	Muğla	03.08 2019 Saat 16:56
M11	Ic Çeşme Marina	İzmir	24.07.2019 Saat 11:14
M12	İstmarin İstinye Tekne Park	İstanbul	17.09.2019 Saat 16:05
M13	İstmarin Tarabya Tekne Park	İstanbul	17.09.2019 Saat 17:05
M14	Kaş Belediye Yat Limanı	Antalya	12.09.2019 Saat 11:41
M15	Kumkuyu Marina	Mersin	27.03.2020 Saat 20:34
M16	Marin Türk Göcek Village Port	Muğla	10.09.2019 Saat 11:11
M17	Marintürk Göcek Exclusive	Muğla	06.08.2019 Saat 18:25
M18	Marmaris Yat Marina	Muğla	02.08.2019 Saat 17:01
M19	Mersin Marina	Mersin	27.07.2019 Saat 13:44
M20	Milta Bodrum Marina	Muğla	01.08.2019 Saat 11:56
M21	Netsel Marmaris Marina	Muğla	06.09.2019 Saat 15:25
M22	Port Alaçatı Marina	İzmir	06.09.2019 Saat 13:25

Tablo 4.1: (Devamı)

M23	Setur Altınyunus Marina	İzmir	13.09.2019 Saat 11:15
M24	Setur Ayvalık Marina	Balıkesir	29.07.2019 Saat 14:20
M25	Setur Finike Marina	Antalya	17.09.2019 Saat 11:21
M26	Setur Kaş Marina	Antalya	13.09.2019 Saat 15:43
M27	Setur Kuşadası Marina	Aydın	11.09.2019 Saat 17:21
M28	Setur Antalya Marina	Antalya	23.07.2019 Saat 16:29
M29	Skopea Marina	Muğla	20.09.2019 Saat 14:09
M30	Teos Marina	İzmir	17.09.2019 Saat 11:09
M31	Viaport Tuzla Marina	İstanbul	19.09.2019 Saat 10:20
M32	Yalıkavak Marina	Muğla	10.09.2019 Saat 10:44
M33	Yat Lift	Muğla	31.07.2019 Saat 09:15

Yapılan görüşmelerde en kısa süren çalışma yukarıda da bahsedildiği üzere 48 dakika olarak kaydedilmiş en uzun olanı ise 138 dakika sürmüştür. Soruların açık uçlu ve yöneticinin tecrübe ve deneyim sürelerinin uzun olmasıyla birlikte süre uzamaktadır. Verileri net şekilde izah etmeye çalışan yöneticilerin veri arama ve net bilgi verme istekleri görüşme sürelerinin uzamasına neden olmuştur. Bazı görüşmelerde ise işletmelerde operasyonlara devam edildiğinden ara boşluklar olmuş bu da görüşme süresini etkilemiştir.

4.5. Güvenirlik ve Geçerlilik

Tüm çalışmalarda olduğu üzere, nitel araştırmalarda da araştırmanın hangi zaman aralığında, ne tür sorularla nerede uygulandığı, uygulamaya katılanların kimler olduklarına yer verilmelidir. Çalışmayı oluşturanın, verilerin bir araya getirilmesini sağlarken tüm faaliyetlerin içerisinde bulunması ve bu verileri uygun şekli ile kayıt altına alması, ortaya çıkarılacak olan eserin güvenirliliğinin en temel etkenidir (Kozak, 2014, s. 137). Önceden oluşturulan veri toplama araçlarının tutarlığının sağlanması için her mülakat sorusunun atlanmadan katılımcılara aynı soru yöntemiyle iletilmesi gerekmektedir. Nitel araştırmalarda güven yargısının oluşması, veri toplama aracının tekrar edilebilirliği ile doğru orantılıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 289).

Araştırmalarda oluşacak olan çıktıların kalite boyutları, güvenilirlik ve geçerlilik kriterleri kapsamında değerlendirilmektedir (Murphy ve Yielder, 2010). Güvenirlik, bir araştırmanın veri toplama yöntemlerinin gerçekleşmesi sonucunda oluşan verilerin aynı sonuçların farklı zamanlarda bile aynı değerleri verebildiğidir (O'Flaherty ve Whalley, 2004). Geçerlilik ise, araştırma neticelerinin ne kadar doğru olduğunu, ölçüm sonuçlar ile

ispatlamaya çalışır. Geçerlilik, tek, stabil veya evrensel bir mana ifade etmeyip, genelde mutlak koşula bağlı bir eser olarak araştırma usullerinin ve projelerin amaçların aşamalarında ilkeleştirilmiştir (Golafshani, 2003).

Yukarıdaki bilgiler ışığında araştırmanın geçerliliğini sağlamak üzere aşağıdaki yöntemler izlenmiştir.

- Toplanan verilerin raporları oluşturularak bu rapor ve sonuçların nasıl elde edildiği anlaşılır bir biçimde açıklanmıştır. Oluşturulan yapı içerisindeki veri ve raporların bütünlük arz etmesi açısından tutarlı ve anlamlı bir biçimde olması sağlanmıştır.
- Kavramsal çerçeve açısından verilerin hedefler doğrultusunda uyumluluğu sağlanmıştır.
- Araştırma ile alakalı literatür taranarak bir kavramsal yapı meydana getirilmiş ve bu ana yönde mülakat soruları hazırlanmış bu şekilde araştırmanın iç geçerliliği sağlanmıştır. Görüşme yapılacak işletme yöneticileri ile irtibatta bulunulup randevu alınmış; araştırma kapsamında özlük bilgilerinin gizli tutulacağı, elde edilen neticelerin akademik amaçlar haricinde kullanılmayacağı görüşmeye katılım sağlayan yöneticilere iletilmiştir. Verilerin kayıt altına alınması noktasında katılımcıların iznine başvurulmuştur.
- Araştırma sonucu görüşmelerden elde edilen veriler araştırmacı tarafından yorumlanmadan doğrudan aktarılmıştır.
- Araştırmanın içeriğinin anlam birliğinin kavramsal tabloyu içermesi sağlanmıştır. Örneklemin de içeriğinin genelleme ile eşit olması sağlanmıştır. Yapılanlar araştırmanın iç geçerliliğinin doğrulanması hususunda önemli bir etkendir.

Güvenirliliği sağlamak adına aşağıdaki yöntemler izlenmiştir.

- Araştırma için araştırmacı süreç içerisindeki görevini anlamlı ve etkin bir biçimde tanımlamıştır.
- Çalışmanın içeriğini oluşturan araştırma aşamaları ve yöntemi net ve ayrıntılı bir şekilde tanımlanmıştır.
- Araştırmanın veri toplama, tahlil etme ve sonuçlara ulaşma, verileri işleme biçimleri ayrıntılı bir şekilde tanımlanmıştır.

- Benzer konular üzerinde yapılan çalışmalar, bu çalışmaların sonuçları araştırma içerisinde sunulmuştur.
- Çalışmada ortaya çıkarılan ham veriler ile sonuçların kendi aralarında uyumluluğu sağlanmıştır.

Yukarıda yapılanlar ile ilgili bilgiler verilmiş çalışmanın geçerlilik ve güvenirliliği için tüm gerekenler tamamlanarak çalışmanın güvenli ve geçerli bir vasıf taşıması ortaya konulmuştur.

4.6. Bulgular

Türkiye'de deniz turizmi içerisinde yer alan yat marina işletmelerinin temel sorunlarının belirlenmesi üzerine yapılan çalışmada birçok bulguya rastlanılmıştır. Yapılan yüz yüze görüşme ve mülakatlarda sektörü ilgilendiren ya da sektör ile ilgilenen çok farklı alanlarda bakanlıklar mevcuttur. Türkiye'deki bu bakanlıkların hepsinin yat liman ve marina işletmeciliği ile ilgili birçok kanun, kanun hükmünde kararname, yönetmelik, tüzüklerin olduğu görülmektedir. Bu yasal düzenlemelerin kendi içlerinde çeliştiği birçok durumun oluştuğu ifade edilmiştir. Özellikle ilk kurulum aşamasında büyük sorunlar yaşandığı, bazı bakanlıkların desteklerinin görüldüğü fakat eski olan kanun, yönetmelik, tüzüklerden kaynaklı sorunların çıktığı bildirilmiştir. Bakanlıklar arası uyumsuzluktan kaynaklı olarak işletme kurulumu için yeterli sermaye olsa bile, bakanlıklar arasında koordinasyonu sağlayıcı ve sadeleşme olmadığından, yani tek bir elden idare edilmediğinden, marina işletmeleri de doğru yolu bulabilmek adına prosedürler arasında boğuşurken gecikmelerin yaşanmasına sebep olduğu bildirilmektedir. İşletmeler için "Deniz Turizm Birliği Derneği" adı altında bir kuruluş bulunmaktadır fakat etkinliğinin az olduğu bildirilmiştir. Kamu kurumları için aynı şey söylenemez. Bu nedenle, yat ve marina işletmeleri ellerindeki derneğin imkânlarını, daha aktif ve yoğun kullanımıyla kazanım ve tecrübeleri diğer işletmeleri için de geliştirebileceklerdir.

Görüşmelerden elde edilen veriler MAXQDA 2020 veri analiz programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada görüşme yapılan işletme yöneticilerinin %76'sı erkek, %61'i 30-40 yaş aralığındadır. Çalışanların eğitim oranları değerlendirildiğinde çoğunluk lisans mezunu oldukları görülmektedir (%42). Yüksek lisans mezunları da %24'lük pay ile azımsanamayacak orandadır. Görüşme yapılan işletme yöneticilerinin %55'inin

sektördeki tecrübeleri 10-20 yıl aralığındadır. Ayrıca bu yöneticilerin aynı marinada çalışma süresi sorulmuş ve %39'unun 4-9 yıldır aynı işletmede çalıştığı tespit edilmiştir. Araştırmada görüşme yapılan katılımcıların demografik özellikleri Tablo 4.2'de yer almaktadır.

Tablo 4.2: Demografik özellikler.

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	25	75,76
Kadın	8	24,24
Yaş	Frekans	Yüzde
30-40	20	60,61
41-50	8	24,24
51 üzeri	5	15,15
Eğitim Seviyesi	Frekans	Yüzde
Teknik Lise	2	6,06
Lisans/ Turizm/ İşletme	14	42,42
Diğer Lisans alanları	5	15,15
Halkla ilişkiler ve reklamcılık	2	6,06
Makina Müh. Ve Diğ. Müh.	1	3,03
Yüksek Lisans	8	24,24
İşletmedeki Pozisyonu	Frekans	Yüzde
Marina İşletme Müdürü	17	51,52
Halkla İlişkiler Müdürü	6	18,18
Teknik Müdür	5	15,15
Genel Müdür	5	15,15
1-10	8	24,24
11-20	18	54,55
21-35	7	21,21
İşletmedeki Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
1-3	6	18,18
4-9	13	39,39
10-15 Üzeri	11	33,33
Tanımlanmamış	2	6,06
Çalışılan Diğer Sektörler	Frekans	Yüzde
Turizm	18	54,55
İşletme	7	21,21
Gemi Baş Mühendisliği	2	6,06
Hastahane	1	3,03
Toplam (geçerli)	28	84,85
Kayıp	5	15,15

Türkiye'deki marinalara ait kapasiteler Tablo 4.3'de verilmiştir. Yat işletmelerinin %55'inin 250 bağlama yeri ve üzerinde kapasiteye sahip olduğu görülmektedir. Resmi veriler de bunu doğrular niteliktedir. İşletmelerin %61'inin şehir merkezine 1 km ve daha yakın mesafede konumlandıkları dikkat çekmektedir. İşletmelere ulaşımın ağırlıklı olarak taksi (%64) ve servis (60) ile sağlandığı aktarılmıştır.

Tablo 4.3: Marinaların özellikleri.

Marina Kapasitesi	Frekans	Yüzde
500 Üzeri	9	27,27
101- 250	9	27,27
301- 500	8	24,24
251- 300	5	15,15
100 Ve Altı	3	9,09
Kodlanmış Belgeler	32	96,97
Kodlanmamış Belgeler	1	3,03
Sahip Olunan Belgeler	Frekans	Yüzde
Turizm Bakanlığı Belgeli	30	90,91
Altınçıpa	19	57,58
Mavi Bayrak	18	54,55
ISO 9001 : 2008	5	15,15
Belediye Belgeli	5	15,15
ISO 14001	2	6,06
OHSAS 18001	1	3,03
Kodlanmış Belgeler	33	100
Şehir Merkezine Mesafe	Frekans	Yüzde
1 Km ve Daha Yakın	20	60,61
2 Km-5 Km	5	15,15
10 Km ve Üzeri	9	27,27
Kodlanmış Belgeler	33	100
Ulaşım İmkânları	Frekans	Yüzde
Taksi Hizmeti	21	63,64
Servis	20	60,61
Golf Aracı	10	30,3
Kiralık Araç	8	24,24
Bisiklet	6	18,18
Kodlanmış Belgeler	31	93,94
Kodlanmamış Belgeler	2	6,06
Analiz Edilen Belgeler	33	100

Marinalarda yat çekek yerlerinde sağlanan hizmetler Tablo 4.4'te bildirimler doğrultusunda değerlendirilmiştir. İşletmelerin %70'inde yatların teknik servis ve kara park sahalarında bakım onarım hizmeti verilmektedir. Çekek yeri hizmetlerinden işletmelerce en sık verilen ikinci hizmetin alt yıkama (%52) olduğu tespit edilmiştir. Yatçıların çekek yerlerinden yaralanma süreleri incelendiğinde yatların 3 ila 6 ay arasında (%39) çekek yerinde kaldıkları saptanmıştır.

Tablo 4.4: Marina içerisindeki çekek yerlerinin değerlendirilmesi.

Çekek Yeri Hizmetleri	Frekans	Yüzde
Teknik servisi ile yatlar için kara park ve bakım onarım	23	69,70
Alt yıkama	17	51,52
Travel Hoist ve yüksek kapasiteli bot taşıyıcı	16	48,48
Kışlama Hizmetleri	13	39,39
Yüksek kapasiteli Gezer Vinç	11	33,33
Yat Malzeme Mağazası	6	18,18
Kodlanmamış Belgeler	2	6,06
Çekek Yerleri Yararlanma Süreleri	**Frekans**	**Yüzde**
1 Ay ve daha kısa süre	11	33,33
3-6 Ay arası	13	39,39
6-8 Ay Aralığı	5	15,15
Kodlanmamış Belgeler	8	24,24

Çalışanların eğitim durumları incelendiğinde ağırlıklı olarak lise mezunu olduğu (%92) tespit edilmiştir. Çalışanların kısa süre içinde iş değiştirdiği ve sirkülasyonun fazla olduğu yöneticiler tarafından ifade edilmektedir. Bu sirkülasyonun sebebi ise yapılan işlerin teknik becerinin yanında iletişim bilgisi gerektirdiği, sektörün gemi değil hizmet sektörü olduğunun çalışanlar tarafından algılanmasında güçlük çekildiği yönündedir. Yöneticilerin marina içerisindeki yapmış oldukları performans değerlendirmesi ve personel anketlerinden, çalışanların ücretlerinin tatmin etmeyecek derecede düşük olduğu bildirilmiştir. Çalışan ücretlerinin düşük oluşu ile ilgili yöneticilerinin yorumları, marina giderlerinin yüksek oluşu olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca marina giderlerinin yüksek oluşundan dolayı ücretlerin çalışan personeli tatmin etmediği, yöneticiler tarafından hizmet içi yapılan anketler ve bildirimlerden ortaya çıktığı ifade edilmektedir.

Tekne sahipleri ve misafirlerin marinalardan alınan hizmetler konusunda en çok değerlendireceği alanlar olan sosyal imkanları gösteren veriler Tablo 4.5'de sunulmuştur. Marinaların %82'sinde yeme-içme hizmeti verildiği, %67'sinde ise alışveriş mağazalarının bulunduğu belirtilmiştir. İşletmelerin %30'unda otel hizmeti verildiği, tenis kortu bulunduğu saptanmıştır.

Tablo 4.5: Marinalarda sosyal imkânlar.

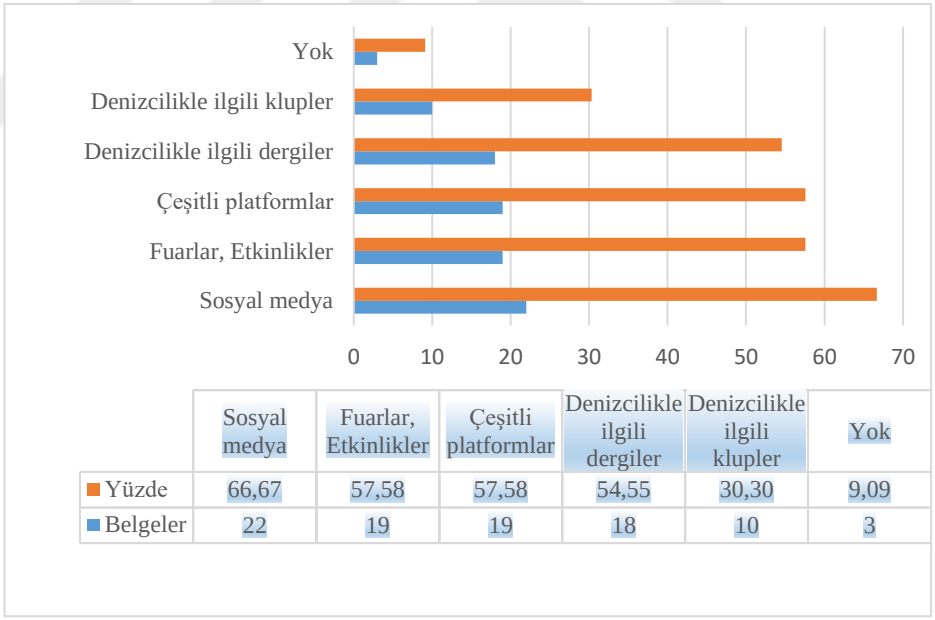
Sosyal İmkânlar	Frekans	Yüzde
Yeme İçme	27	81,82
Alışveriş Mağazaları	22	66,67
Dinlenme Yerleri	16	48,48
Yat Kulübü	13	39,39
Açık Otopark	13	39,39
Tenis Kortu	10	30,3
Otel	10	30,3
Çamaşırhane	8	24,24
Yakıt İstasyonu	3	9,09
Hastane	3	9,09
Kodlanmış Belgeler	32	96,97
Kodlanmamış Belgeler	1	3,03
Analiz Edilen Belgeler	33	100

İşletmelerin %84'ü ortak kullanım alanlarının yeterli olduğunu belirtmektedir. Web sayfalarının incelenmesi sonucunda işletmelerde kesintisiz sıcak su olduğu tespit edilmiştir. İşletmelerdeki güvenliğe ilişkin genel bir değerlendirme yapabilmek amacıyla yöneltilen sorular neticesinde işletmelerin %65'inde 7/24 güvenlik personeli bulunduğu, %73'ünde ise 8 kişi ve üzerinde güvenlik personeli çalıştırıldığı belirlenmiştir. Ayrıca işletmelerin %87'si 24 saat kamerayla kesintisiz kayıt alındığını aktarmıştır.

İşletmelerin tanıtım faaliyetleri ile ilgili yeterli derecede işletme dışı destek görülmediği yöneticiler tarafından ifade edilmektedir. Ağırlıklı olarak sosyal medya iletişim kanallarının (%67) kullanıldığı Şekil 4.1'de görülmektedir. İşletmelerin %58'i fuar ve etkinliklere katılarak tanıtım yapmaktadır.

Araştırma sonuçlarından da görüleceği üzere yat ve marina işletmeciliği, birçok sektör ile iç içe olması sebebiyle, diğer sektörlerde oluşabilecek olan olumsuzluklardan farklı yollardan kendisinin de zarar görebileceğini söylemek mümkündür. Kamunun aradaki koordinasyonu sağlayıcı bir kurum ya da kuruluşunun olması, yat ve marina işletmeleri bu kurumlar ile ortaklaşa faaliyetlerini yürütmeye devam etmesiyle olumsuzluklardan etkilenmeyeceği düşünülmektedir. M25 mülakatında: "*İlke olarak turizmin bu alan bakışı tek bir çatı altında toplanması gerekir. Bunu da sağlarken marinacılığın özelleri nelerdir, marinalarda iyileştirme kapsamında neler yapılabilir gibi sorulara cevap bulabilmek için, marina çalışanları, üst düzey yetkilileri ve yıllarını marinacılık sektörüne adamış çalışanlardan destek almak gerekmektedir. Deniz Turizm Birliği Derneği olarak kendini geliştirmiş bir kurum var fakat yıllardır hep aynı konular konuşulmakta fakat bir arpa boyu yol alınamadığı gözlemlenmektedir".* ifadelerini kullanmaktadır.

Mevzuat Hazırlama Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik (2006) göre Bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ile sivil toplum kuruluşları taslakları öncelikle kendi görevleri açısından inceler ve düzenleyici etki analizinde belirtilen hususların yerinde olup olmadığını değerlendirir denilmektedir. Bu bağlamda kamu kendi görevini yerine getirdiğini ifade etmektedir. Fakat araştırmada yat marina işletme yönetimlerinin görüşlerinin alınmadığı bilgilerine ulaşılmaktadır. Dolayısıyla hazırlanan kararlarda etkin bir şekilde rol almadıklarından söz edilebilir. Bunun sonucunda işletmeler için yeterli seviyede uygulama ya da pozitif yönde bir etki beklentisi oluşmamaktadır. Yat marina işletmeleri ya da temsil yetkisi bulunan STK'ların görüş ve tavsiyelerinin alınması, sektörün devamlılığı, çekicilik ve diğer açılardan önemlidir. İşletmelerden görüş alınmadan hazırlanan ve ortaya getirilen yönetmelik ve kararnameler yat sahiplerine yüksek oranda yükümlülük getirmekte ve aynı oranda cezaların oluşmasına meyil vermektedir. Bu istemsizce oluşturulan yapı yat sahiplerinin ülkeye gelişlerini caydırmakta ve sektör için olumsuz bir imaj oluşturmaktadır.



	Sosyal medya	Fuarlar, Etkinlikler	Çeşitli platformlar	Denizcilikle ilgili dergiler	Denizcilikle ilgili klupler	Yok
Yüzde	66,67	57,58	57,58	54,55	30,30	9,09
Belgeler	22	19	19	18	10	3

Şekil 4.1: İşletmelerin tanıtım faaliyetleri

M3- M6- M8- M11- M12- M15- M16- M17- M18- M24- M25- M26- M27- M28- M29- M30- M31- M32 kodlu marina yöneticileri işletmelerin çekicilikle ilgili yüksek fiyatlanmadan kaynaklı sorunları olduğunu bildirmiştir. Çekiciliği artırmak isteyen işletmeler farkına varmadan hizmet kalitesinin ve verimliliğin düştüğünü bildirmişlerdir. Rekabet; marinalar için kendilerini güncelleme, daha iyi hedefler için geliştirme ve

verimlilik için ise kapasitelerindeki yükselmeyi destekleyen basamakların arasında olduğunu ifade etmek mümkündür. Araştırma mülakatlarından elde edilen verilerden MAXQDA 2020 programı analizine göre, marina işletmeciliğinin sorunlarından sayılan rekabetin işletmeleri geliştirmek yerine verimliliği azaltan bir unsur olduğunu ifade edebilmek mümkündür.

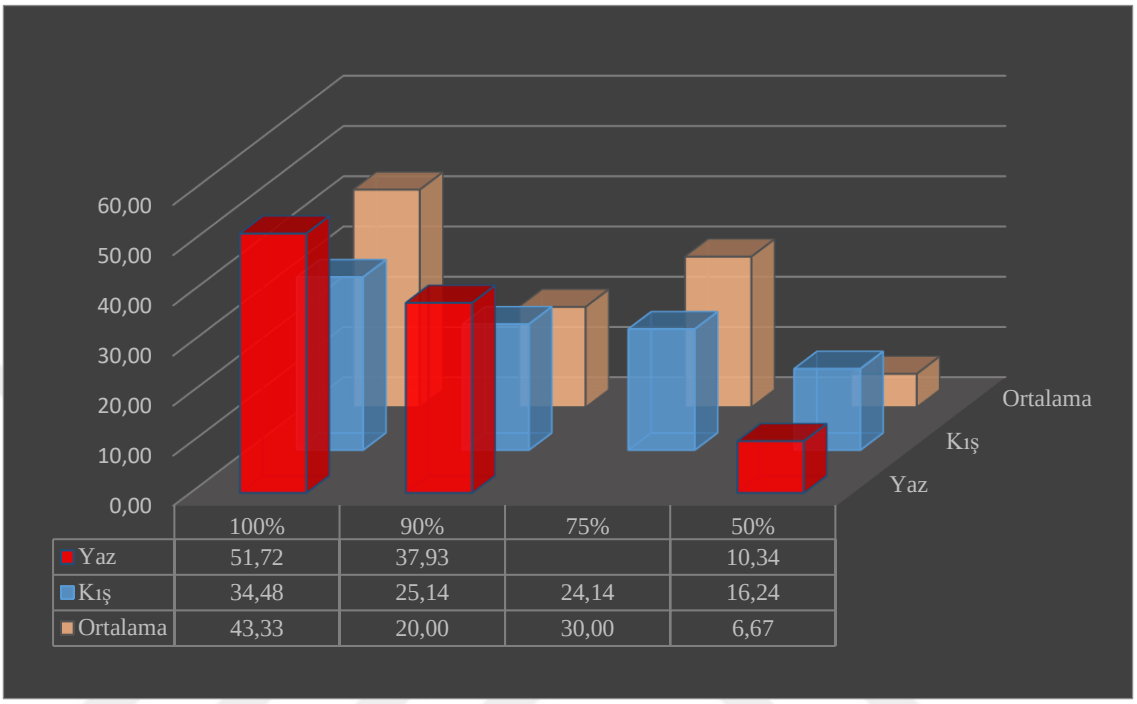
Son zamanlarda dünya genelinde marinaların yat bağlama fiyatlarındaki yüksek orandaki artış; yakında bulunan ve en büyük rakip olarak nitelendirilen Yunanistan ekonomik krizi ve sonrasında oluşan Ege Denizi kıyılarındaki marinacılık sektörünün canlanması, diğer ülkelerdeki yat bağlama vergilerindeki artışlar, Türkiye'deki marina sahalarının ve kıyıların değerlendirilmesi kapasitelerinin artırılması, sektörü canlandıracak yeni yatırımlar ve ekonomisini destekleyici kararlar alınmasını bir zorunluluk haline getirmektedir.

Rakip olarak düşünülen Akdeniz çanağındaki diğer devletlerin yat ve marinaları destekleyici ekonomik ve yasal anlamda birçok uygulamaları mevcuttur. Türkiye'de aksine devletin marina kara alanları ve denizden de yüksek oranda kira alınması işletmecileri rakipleri karşısında maliyetleri yükseltmek durumunda bırakmaktadır. Bunun sonucunda da müşteri çekememenin yanında, mevcut müşterilerinde kaybedilmesine sebebiyet verebilmektedir. Marinanın üst düzey yöneticilerinin bildirdiğine göre işletmenin cirosunun %50 kadar tutarı devlete kira geliri olarak döndüğünden işletmeciler, kalan kar marjı ile yatırım yapamamakta ve işletmenin çekiciliği bağlamında teknolojik ve teknik altyapısını güçlendirememektedir.

Marinaların fiyatlandırma ile ilgili grup marinaları da dâhil farklı fiyat politikası uyguladıkları bildirilmektedir. MAXQDA 2020 program analizi sonucunda işletmelerin %64'ünde *uzun süreli konaklayan müşteri avantajı* sunulduğu, müşterilere indirim yapıldığı bildirilmiştir. Marinaların %36'sında ise bakanlık tarifesi uygulandığı aktarılmıştır.

Marina yöneticilerinden alınan bilgiler doğrultusunda işletmeye ait doluluk oranları Şekil 4.2'de verilmiştir. Yoğun dönemin turizmin canlı olduğu dönem olan yaz aylarında olduğu fakat buna rağmen kış aylarında da işletmelerden yararlanıldığı görülmektedir. Marinaların yıl boyu doluluk oranlarının %50'nin altına düşmediği, işletmelerin %90'ının ise yaz dönemini %90 ve üzeri dolulukla geçirdiği tespit edilmiştir. Kış dönemini %90 ve

üzeri dolu kapasiteyle geçiren işletme oranı ise %60'tır. Katılımcılara yöneltilen işletmelerine ilişkin ortalama doluluk oranı sorusuna verilen yanıtlardan işletmelerin %93'ünün kapasitelerinin %75 ve üzerini kullandıkları anlaşılmaktadır.

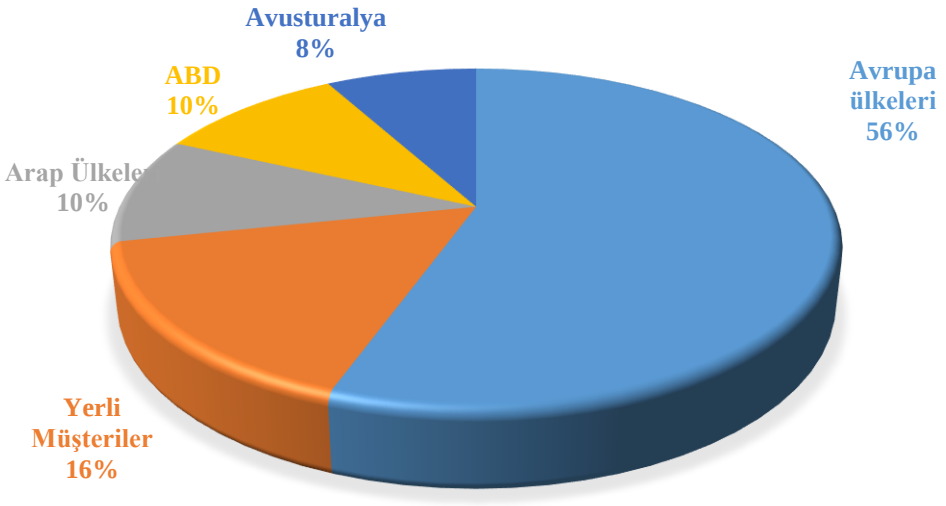


	100%	90%	75%	50%
Yaz	51,72	37,93		10,34
Kış	34,48	25,14	24,14	16,24
Ortalama	43,33	20,00	30,00	6,67

Şekil 4.2: Marinaların doluluk oranları.

İşletmeye ulaşım sağlayacak yatların %90'ı mail yolu ile iletişim kanalını kullanmakta ve rezervasyonlarını gerçekleştirmektedir. Ayrıca mail yolu ile ulaşamadıklarında ya da denizde seyir halinde olduklarında telefon ya da telsiz ile işletmeyle irtibat kurarak gerekli işlemlerini yerine getirdiği tespit edilmiştir (%71).

Şekil 4.3'te yatçıların ülkelerine göre dağılımı görülmektedir. Marina yöneticilerinden alınan bilgiler doğrultusunda 2019 yılı işletme iç verileri ve daha öncesine ait veriler değerlendirildiğinde, %84'lük dilimin yabancı yatçılardan meydana geldiği tespit edilmiştir. Misafirlerin %56'lık kısmının ise AB'den gelerek hizmetlerden yararlandığı bildirilmiştir. Arap ülkeleri ve ABD'den gelen yatçılar ise %20'lik dilimi oluşturmaktadır.



Şekil 4.3: Yatçıların ülkelerine göre dağılımı.

Marinalarda hizmet alan yat sahipleri ve misafirlerin, deniz temizliğine ve ortamın doğallığına verdiği önem analiz sonuçlarında da görülmektedir. Çok temiz olan ve mavi bayrak alan marinalarda yılın yoğun dönemlerindeki kirlilik, kötü kokuların oluştuğu şikâyetler arasında yer almaktadır. Atmosferik şartlar haricinde marinanın kuruluş yeri sebebiyle yanında kanalizasyon atıklarının taşındığı su bağlantılarının olması, dışarıdan gelen misafir sayısının kapasitenin üzerinde olması ve çevreye duyarsız davranması, katı atık alım sisteminde yaşanan sorunlar nedeniyle etrafa istenmeyen kokuların yayılması, işletmeler açısından hoş olmayan bir durumdur. Bu olumsuzlukların engellemesi için mümkünse teknik altyapı oluşturulmalı, yerel yönetimlerinin de desteğinin sağlayacağı çözümler üretilmelidir. Gerekirse hassas bölgelere misafirlerin giriş ve çıkışları sınırlandırılmalı, su seviyesi ve kalitesinin ölçümlerinin artırılma ya da rutin aralıklar ile yapılan ölçüm sayılarında fazlalaştırmalara gidilmelidir. Paydaşlar ve bölge ile bağlantılı olan her bireye sürekli eğitimlerle bilinçlendirmeler yapılmalıdır.

M12 kodlu işletme yöneticisi ise mülakatta yer alan 36. soruya yanıt olarak aşağıdaki bildirimlerde bulunmuştur: “Bölgede 2002 öncesinde balık ekmek satan tekneler, yolcu gezdiren tekneler vardı bunlar pis sularını sintilerini denize boşaltırlardı, yağ basarlardı. Yakıt alırken transfer yaparlarken etrafa bidonlar ile dökerlerdi deterjanlar ile teknelerini yıkarlardı. Tekneleri yıkadıkları deterjanları denize dökerlerdi. Evsel atıkları, balık ekmek yaparlarken kullandıkları limonları, balık kafalarını denize atarlardı koy öyle bir

pis duruma gelirdi ki anlatamam. Denizlerimiz bu haldeyken kimsenin sesi çıkmazdı, sivil toplum örgütlerinin hiç bir direnci oluşmazdı. Marinalarda durum bunun tam aksini göstermektedir. Mevcut marina müşterileri ve çalışanlarımız, küçük bir olumsuzlukta hemen gerekli mercilere bildirimlerde bulunur müşteri kaybına yol açacağını hesap etmeyiz. İşletme olarak, denizde küçük bir yağ görsek hemen petler denize atılır, marina içinde balık tutulmaz, tutulmasına müsaade edilmez. Örnek bir vaka olarak; Deniz üzerinde yaşayan canlılar (algler) hepsi genelde yüzer durumdadırlar, deniz ve rüzgâr akıntı etkisiyle bunlar denizlerden temizlenir, bu algler zaman içinde sakal gibi yosunlar yapar su sıcakken bunlar çoğalır soğukta kışın kaybolur, dışarıda gezen insanlar bunları marinalardan oluşan kirliliklerden olduğunu zannederler ve işletmemizi şikâyet ederler. Bu olayın bilinçsiz şikâyetçilere nasıl olduğunu ve oluştuğunu şikâyet etmeden önce anlatmak gerekir. Bu türden bilinçsizliklerle, marinaları şikâyet konusu yapanlar ve hareketlendirmeleri oluşturup sivil toplum kuruluşlarını devreye almaya çalışanlar, deniz yapıları ve kenarlarından hiçbir ücret ödemeden gelir elde eden nemalanan insanlardır. Bu insanlar STK'ları kendilerine alet etmektedirler.

En büyük sorunlardan birisi de bölgelerimizde ve kıyı kesimlerimizde yedi emin limanının olmayışıdır. Teknelere ya da yatlara kirlilik ya da belge eksikliklerinden dolayı cezayı kesiliyor, fakat tekneye el konmak gerekiyorsa el konulamıyor, sabit bir yerde yedi eminde tutulamıyor. Ceza kesmeye yetkili kuruluşlar, kıyı emniyeti, sahil güvenlik sadece kestiği ceza ile kalıyor buda yeterli bir caydırıcılık sağlamıyor.

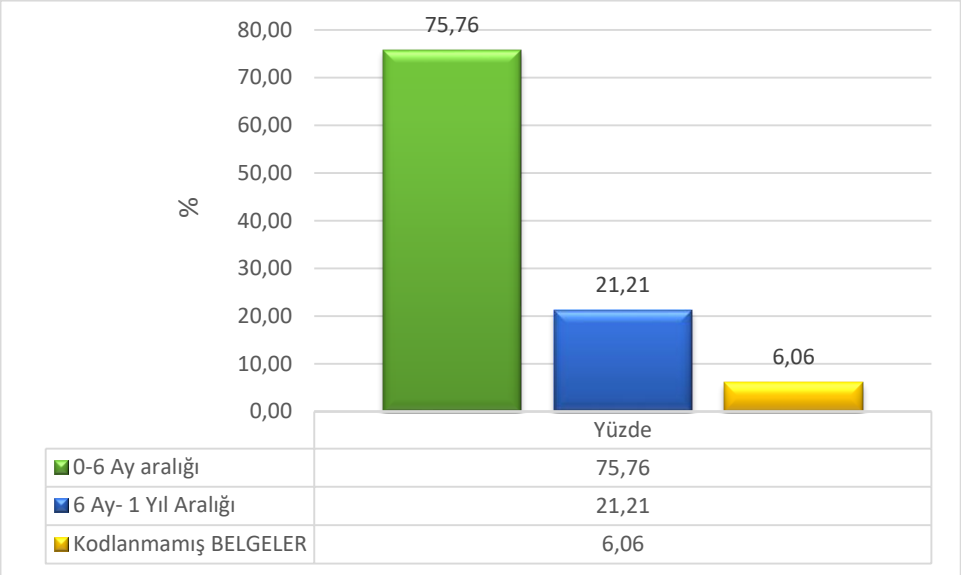
Üst düzey devlet yetkilileri, yeni atandıklarında bölgeleri içerisindeki tüm marina yöneticilerini toplayıp, sorunlarımızı dinliyor, fakat icraat konusunda hiçbir söylemlerimiz yerine getirilip değerlendirilmiyor ve havada kalıyor. En önemlisi çıkartılacak müfredatlar ile bürokratik süreçlerin daha makul ve yapılabilir düzeylere çekilmesi, Türk deniz kanunu ile ilgili güncel ve STK'ların fikirleri derneklerin fikirlerine başvurularak oluşturulacak bir kanun yeni ve güncel bir kanun oluşturulmalı. Mevcuttaki kanun güncelliği konusunda çok eski olması ile ilgili sorunlar mevcut. Yat marina işletmeciliği ile ilgili kanun ve yönetmelikler çıkartılırken, İşin marina tarafından çok sosyal taraflarına da değinilmesi önem arz etmektedir. Ege, Akdeniz bölge kıyılarındaki marinalarda düzensiz bağlama ile ilgili sıkıntılar hissedilmiyor olabilir. Özellikle Marmara ve İstanbul'da bunu fazlasıyla hissetmek mümkündür. Bunlar bazı örneklerle özetlenmek istenirse; Marinanın hemen yakınında izinsiz bağlanmış teknenin içinde

peynir tenekesinin içinde odun yakılıyor çay demleyip çay satılabiliyor. Düzensiz, illegal bağlama yapan tekne sahipleri teknelerin içerisinde çay servisi, mangalda balık satışları yapabilmekte ve o mangaldan uçuşan kül kıvılcım her an işletmeleri yangın riski ile karşı karşıya bırakabilmektedir. Bunlar ile baş etmek direkt mümkün olmuyor uyarı ikazlarda ters durumlar oluşuyor personellerimiz kendilerini güvende hissedemiyorlar yapmayın etmeyin diyemiyorlar, Kolluk kuvvetlerinin yaptırımları yetersiz kalıyor. Aslında bu sosyal yöndeki eksikliklerden vatandaşta rahatsız çoğu vatandaş bu durumdan memnun değil. Devletin bu işi sahiplenerek içine girmesi lazım samimi olması lazım bu iş Ankara'dan bakmakla olmuyor sahaya inmesi lazım, sahaya inmenin yolu da STK'lar ile iş birliği yapıp marina işletmecilerinin seslerine kulak vermesi lazım.

Bir örnek: İşletme 2012 Yılında aktif olarak faaliyete geçmiş 2015 yılında işletmeye o zamanki Ulaştırma Bakanlığı'ndan bir yazı gelmiş. Yazının içeriği; Hemen İstinye'yi boşaltın, marinayı kapatın. Sebep olarak ta Bakanlık olarak 1997 yılında bir imar planı hazırladık bu plana göre İstinye'yi kuruvaziyer limanı yaptık. Bakanlığımızın planlarında burası kurvaziyer limanı, kurvaziyer limanı olan bir yerde siz marina hizmeti veremezsiniz denilebiliyor. 1997 yılında bir proje hazırlanmış kimse yüzüne bile bakmamış fakat 2012 yılında bir kamu kuruluşu o bölgeye marina yapmış aradan 18 yıl geçmiş burayı boşaltın deniliyor. Eğer Marina işletmesi kamu kuruluşu olamasaydı mutlaka kanunlar uygulanacaktı. Fakat kıyı kanunlarına göre bu bölgeler Milli Emlak'a ait ve belediye oradan kiralıyor, bunu bizler kamu kurumu niteliğinde kuruluşlar olduğumuzdan anlatabiliyoruz fakat aynı durumda özel sektör olsaydı kesinlikle bu konuda başı ağrırdı. Kısaca devletin kendinden haberi yok. Ankara'daki Ulaştırma Bakanlığı'ndaki yetkilinin bu bölgede marina yapıldığından haberi yok. Bunların önüne geçilmeli".

İşletmelerin %79'u mavi kart uygulamasına dâhil olduğunu belirtmiştir. Uygulamaya dâhil olamayan işletmeler ise daha çevreci yöntemler izlendiğini belirtmektedir. Mavi kart uygulaması sayesinde, deniz kirliğinin eskiye nazaran daha çok azaldığı gözlemlenmektedir. İşletme içi geri dönüşüm noktaları ve katı atık alım alanlarının olduğunu belirten işletme oranı ise %76'dır.

İşletme yetkililerinin verdiği bilgiler doğrultusunda yatçıların genelde 1 ile 6 ay aralığında (%76) marinalarda misafir oldukları bildirilmiştir (Şekil 4.4). 6 aydan 1 yıla kadar marinada kalan yatların oranı ise %21'dir.



Şekil 4.4: Yatların marinalardaki konaklama süreleri.

Yatçıların, özellikle de yabancı yatçıların arasında büyük bir bağlılık vardır. Bir yat sahibinin herhangi bir marinada yaşamış olduğu sorun çok ciddi bir şekilde büyüyerek memnuniyetsizlik anlamında paylaşılabilecek olay olabilmektedir. Medya ve sosyal iletişim kanallarının küçük sayılabilecek olayları ya da eksik hizmetleri çok büyük olarak gösterebildiğinden birçok şeyin birleşmesi, taleplerde büyük bir düşüşün olmasını sebep olabilmektedir.

Marina hizmetlerinden yararlanan, yat ve tekne sahiplerinin memnuniyet düzeyleri işletme içerisinde yönetim tarafından çeşitli anketler ve uygulamalarla test edildikleri bildirilmiştir. Bu testler sonucunda Tablo 4.6'da görüldüğü üzere tekne sahiplerinin en fazla memnun oldukları konular; kendilerini evlerinde gibi hissetmeleri (%30) ve personelin güler yüzlü davranmasıdır (%27).

Tablo 4.6: Marina işletmelerine yönelik memnuniyet unsurları.

Yatçıların İşletmelerden Memnuniyetleri	Frekans	Yüzde
Evlerinde gibi hissetmeleri	21	30
Personelin güler yüzlü davranması	19	27
Teknik Hizmetler	11	16
Lokasyon	8	12
Çekicilik özellikleri	8	12
Kodlanmamış belgeler	2	3

Marina işletmeciliğinin sorunlarının başında sayılabilecek problemlerden biri de ön yargılardır. M09, M26, M32 marina yöneticilerinin bildirdiğine göre; "*Dışarıdan gözlemlemelerle, yat sahipleri zengindir ile başlayan sorunlar mevcut, yat sahipleri zengindir öder, marina sahipleri zengindir öder mantığı sektörü ve misafirleri zor durumda bırakmaktadır."* Bu sebepten misafirlerin tatil ve dinlenme ya da eğlence amaçlı planlanan organizasyonlar yat sahipleri ve işletmeciler açısından ekonomiklik boyutu ile karşı karşıya kalabilmektedir. Ayrıca marinalar 24 saat hizmet sunduklarından personel giderleri haliyle yüksek oranda olmaktadır. Bu doğal olarak hizmet fiyatlarına yansımaktadır. Bu nedenle ister istemez pahalı ürün ve hizmet sunulmaktadır. Bu durumda teknolojik imkânlardan yararlanmak faydalı olabilecektir. Analiz sonuçlarında da görüldüğü üzere bazı işletmeler güvenlik personeli seviyesini az tutarak alanların kontrollerini 24 saat esaslı çalışan çok sayıda kamera ve anons sistemleri ile yönetebilmektedir. Bazı işletmeler ise kartlı sistemler uygulayarak misafirlerin yararlandıkları hizmetleri ayrı ayrı değil tek bir sistem altında toplamaktadır.

İşletme içerisinde yapılan anket sonuçlarını bildiren marina yöneticileri, müşterilerinin en çok yüksek fiyattan ve fiyatın karşılığı olan hizmeti alamadıklarından şikayetçi olduklarını bildirmişlerdir. Ayrıca marina içindeki deniz kirliliği diğer önemli bir şikâyet konusu olarak aktarılmaktadır.

Türkiye'deki denizciliğin ve deniz turizminin gelişebilmesi için bu sektör ile ilgili faaliyetin, aktivitelerin, yaşam şeklinin biraz daha tabana inmesi gerekmektedir. Bunu başarabilmek yatırımların daha fazla artmasıyla olabilir. Arz olursa talebin artması muhtemeldir. Araştırma bulgularından marina işletmeciliğinin bulunduğu alanların ülke ve şehir ekonomilerine de büyük katkı sağladığı görülmüştür.

Özellikle yerli misafirlerin sosyo-ekonomik durumlarının iyileşme göstermesi, fakat bunun yanında marina kültürlerine sahip olmamalarından marinalardan beklentileri çok farklı olabilmektedir. Hayatında ilk kez tekne sahibi olabilecek insanlar, ya da daha öncesinde teknesi olup balıkçı barınaklarında bulunan misafirler, marinalardan hizmet alımları esnalarına marina kültürüne alışık olmadıklarından çeşitli sorunlar yaşanmasına sebebiyet verebilmektedir. İşletme sahipleri müşteri kaybetmemek ve işletme kültürünü az da olsa öğretme ve geleceğe yatırım yapma açısından bu türden olumsuzluklara göğüs germek, beklentileri karşılamak durumunda kalmaktadırlar.

M14 yöneticisinin bildirdiğine göre; "Ülkenin içinde bulunduğu konjonktürel durum nedeniyle maliyetlerin yüksek oluşu yatçılardan ve misafirlerden yüksek fiyat talep edilmesi. Firma çalışan ya da sahiplerinin bile yatlarını, Türkiye'deki marinaları tercih etmek yerine hemen yakınında bulunan, Yunan adalarını tercih sebebi saymaktadırlar. Bundan dolay Akdeniz çanağındaki Türkiye kıyı imkânlardan yeterince faydalanılamamaktadır. Bunun yanında Türkiye'nin marinacılık alanında teknik kapasite ve altyapısı mükemmel olmakla beraber Yunan adaları ve marinalarında bu imkânların, teknik altyapının çok daha azına rastlanmaktadır."

Marinalardaki yangın, fırtına ve sağlık sorunu yaşanması gibi özel durumlar karşısında izlenen prosedürler Tablo 4.7'de verilmiştir. Katılımcıların bir özel durum karşısında birden fazla prosedür uygulaması sebebiyle frekans değerleri verilen yanıtlar çerçevesinde dikkate alınmış ancak yüzdelik değerleri toplam katılımcı sayısı (N=33) üzerinden hesaplanmıştır.

Tablo 4.7: Marinalardaki özel durumlar karşısında izlenen prosedürler*

Yangın Durumunda	Frekans	Yüzde
Yangın uyarı ikaz sistemleri	28	84,85
Deniz suyu beslemeli hareketli yangın pompaları	18	54,55
Su pompasına bağlı yangın devresi ve hidrantlar	9	27,27
Kimyasal söndürücüler	7	21,21
Kodlanmış belgeler	32	96,97
Kodlanmamış belgeler	1	3,03
Fırtınalı Havalardaki Durumlar	**Frekans**	**Yüzde**
Bütün teknelerin halatları kondisyonlar kontrol edilmesi	18	54,55
Çok ciddi önlemler alınmakta	18	54,55
Olası acil bir durumda da deniz ekibi müdahalede bulunur	16	48,48
Bot ve teknik ekipmanları kullanarak tekneler hizalara alınması	13	39,39
Kodlanmış Belgeler	31	93,94
Kodlanmamış Belgeler	2	6,06
Toplam	33	100
Sağlık Sorunu Yaşanması Halinde	**Frekans**	**Yüzde**
Yakında bulunan sağlık kuruluşlarından destek	20	60,61
Sağlık kuruluşu aranması	19	57,58
İşyeri Hekimi	11	33,33
Kodlanmış Belgeler	33	100
Böyle bir durum olmamaktadır	19	57,58
İlgili kolluk güçlerine haber bilgi verilebilir	12	36,36
Kodlanmış Belgeler	30	90,91
Kodlanmamış Belgeler	3	9,09
Toplam	33	100
Yer Olmaması Halinde	**Frekans**	**Yüzde**
Böyle bir durum söz konusu olmadı	19	57,58
Başka marinaya yönlendirme ya da Opsiyon tanımlanması	8	24,24
Hizmet verilmemekte	8	24,24
Kodlanmış Belgeler	32	96,97
Kodlanmamış Belgeler	1	3,03
Toplam	33	100

Tablo 4.7: (Devamı)

Kara Liste Tutulma Durumu	Frekans	Yüzde
Liste tutuluyor	17	51,52
Liste tutulmuyor	12	36,36
Kodlanmış Belgeler	29	87,88
Kodlanmamış Belgeler	4	12,12
Toplam	33	100

*Yüzdelik değerler toplam katılımcı sayısı (N=33) üzerinden hesaplanmıştır.

Marinaların ve deniz yapılarının istenmezleri arasında yer alan yangın, yatçılar için büyük tehlikedir. Çünkü açık denizde meydana gelebilecek bir yangında yat içerisinde bulunan yatçıların karadaki gibi kaçış imkanları olmadığından ya yangını söndürecek ya da yüzerek kurtulacaklardır. Marinalarda da durum böyledir dolayısıyla "zenginlerin pahalı oyuncakları" olarak tabir edilen, yatlarda çıkabilecek küçük bir yangın, kısa sürede tüm marinaya yayılma riski oluşturabilecektir. Maddi hasarların yanında can kayıplarına sebep olabilecek bu risk işletmenin kariyeri içinde önemlidir. İşletmeler bu türden her yönüyle yüksek riskli durumlar ile karşı karşıya kalmamak için her türlü önlemi almaktadırlar. Bu riskleri önlemek için Tablo 4.7'de görüldüğü üzere, *yangın uyarı ikaz sistemleri* %85'lik oranla işletmenin olmazsa olmazları arasındadır.

Yangın kadar fırtına da yatçılar için teknelerini deniz üzerinde sabit tutmaları açısından risk teşkil edebilmektedir. Marinaların en büyük özelliği ise araştırmanın literatür kısmında değinildiği üzere yatlar için korunaklı alanlar olmasıdır. Yat işletmeleri tasarım ve dizayn aşamasında rüzgardan ve fırtınadan korunaklı inşa ettikleri alanların, yat bağlama özellikleri ve iskele yapılarını da mevcut durumlarını dikkate almaktadırlar. Bağlamada kullanılan tonoz ve bağlama sistemleri (%55) fırtınalı havalarda kurtarıcı özellik olmaktadır.

Sağlık sorunu yaşayan misafirlerin olmadığı fakat olası bir durumda mevcut şartların işletmelerin her türlü duruma açık oldukları, sağlık ile ilgili bir durum olduğunda mutlaka alternatiflerinin olduğu işletme yöneticileri tarafından bildirilmektedir. Katılımcıların %61 yakında bulunan sağlık kuruluşlarından destek alınacağını aktarmıştır. İşletmelerin sadece %33'ünde işyeri hekimi olduğu dikkat çekmektedir.

M31 kodlu yönetici mülakat sonunda aşağıdaki gibi bildirimlerde bulunmuştur: "Türkiye'deki 1999 yılından sonraki tüm hükümetler yapı itibariyle Deniz turizmi ile ilgili yanlış kararlar almakta. Türkiye'nin kıyı uzunluğuna baktığımızda marina sayısı

yetersiz düzeyde, son 4-5 yıldır alınan "Mavi kart" uygulaması ile ilgili kararlar, Türkiye'deki visa regülasyonu, yabancılara uygulanan ülkeye giriş çıkış değişiklikleri. Elimizde olmadan yaşanan göçmen krizi, en son bu sene yabancı bayraklı yatların charter'lerine yasak getirilmesi Türkiye'deki yabancı yat sayısını neredeyse sıfır düzeyine indirmiş durumda. Buradan şunu ifade edebiliriz yabancı yatçılıkla ilgili son 20 senedir kazandığımız ne varsa bunların son 3-4 senede hepsini kaybettik. Dolayısıyla bu tür politikalarda en azından karar alınırken sektöre danışılmasında çok büyük fayda görmekteyiz çünkü sektördeki tüm firmalar çok uzun zamandandır bu işin içindeler ve hepsinin çok fazla bilgi birikimi mevcut. Genelde hükümetler kararı alıp bunu tebliği etmek için sektör ile irtibata geçiyor, karar verme aşamasında sektörden fikir alınmıyor, alınsa da değerlendirildiğini sanmıyoruz".

Büyük yat limanları dışında yazlık kıyı şeridinde küçük ölçekli daha çok küçük tekneleri de içeren hizmetler verilmesi denizciliği, yatçılığı geliştirecektir. Buradaki tesislerin daha basit özelliklerle donatılmış, özellikleri itibariyle daha sade, güvenliği, duş tuvaleti, bağlama yeri bulunan işletmeler olması büyük işletmeleri de destekleyecektir.

Bulunduğu coğrafya ve komşu ülkelerin yaşamış olduğu sorunlar direkt veya dolaylı olarak Türkiye'yi de etkilemektedir. Ülkelerdeki iç karışıklar mülteci sorunlarını da beraberinde getirmektedir. Katılımcıların %58'i mülteciler konusunda sorun yaşamadıkları bildirmiştir.

İşletmelere gelen yatlar marinaların belirlemiş olduğu ve kurallara uymak durumundadır. Bu kurallar kendi güvenlikleri ve konforlu bir tatil yapmaları içindir. Tablo 4.7'de bildirildiği üzere katılımcıların %52'si işletme kurallarına uymayan ya da diğer misafirleri rahatsız eden yatçıları kara listeye alınarak bir sonraki hizmetlerden yararlanamayacağı yönünde bildirimde bulunduklarını aktarmıştır.

Katılımcılara yöneltilen marinalarına ilişkin eksikliklere ilişkin soruya; eksik bina ve kapalı alanlar (%66), denize açık liman olması ve korunaksız durumda bulunması (%13), marinalara yatlar yanaşırken risk görmeleri, mendireklerinin yeterli seviyede görünür olmamaları (%13) şeklinde yanıtlar verilmiştir. Katılımcılarının %8'i ise işletmelerinde herhangi bir eksiklik olmadığını belirtmiştir.

Marinaların kurulduktan sonrası gelişen canlılıktan dolayı şehir merkezlerinin içinde kalması, ya da planlanırken şehrin turistik cazibesi hesap edilmeden yapılmasından dolayı

otoparklar büyük sorun teşkil etmektedir. Turistik alanlarda mevsimselliğe bağlı olarak artan kalabalıklar ister istemez marina otoparklarını kullanmaktadırlar. Marina müşterilerinin dışında oluşan bu kalabalığın mevcut müşterilerin araçları için yer sağlanması konusunda sıkıntılar yaratmaktadır. İşletmeler yat sahibi müşterileri için, yatlarına yakın bir alanda, onların kullanımına özel bir alan tahsis etmekle bu sorunu giderebilir.

Marinalar bir tekne bağlama noktasından çok artık bir prestij noktası olarak görülebilmektedir. Bu sebepten marina içerisinde yer alan, dünyaca ünlü markaların bulunduğu, AVM, restoran, eğlence yerleri, barların varlığı, bunların hizmet vermeleri teşvik edilmeli ve desteklenmelidir. Çünkü hizmet sektörünün içerisinde yer alan bu alanlar işletmelerin karlarını maksimum seviyeye çıkarmakta, sektörün ölü zamanında bile destek olarak görülmektedir. Türkiye'de birçok marina bu yönde ilerlemekte, örnekler marinalar, diğer marinalar için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Gelişen yat endüstrisinin bu yönde gidişatı alternatif ekonomik kaynakları arasında sayılabilecektir.

Katılımcıların verdiği yanıtlar sonucunda tespit edilen, yat ve marina işletmesi kuruluş aşamasında ve sonrasında yaşanan yerleşim ve yatların yanaşmasıyla ilgili işletme alanı ve inşasından kaynaklı sorunlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Coğrafi koşulların hesap edilmeden ve liman işletmesinin hâkim rüzgârlarının değerlendirilmesi yapılmadan inşa edilen işletmelerde yatların marinalara yanaşamama sorunu ile karşı karşıya kalmaları
- Yatlar için tam korunaklı ve güvenli alanların sağlamaması
- Kapasitenin altında planlama yapılması ve müşteri rezervasyon ve kabulünde yaşanan sorunlar
- Ana mendireklerin yeterli seviyede güçlü olmamaları ya da hiç inşa edilmemiş olması
- Dalgakıranların istenilen özellikte olmaması ve dalgaların yatların üzerini aşarak yatlara zarar vermesi
- İşletmenin gelgit olaylarından fazlaca etkilenmesi, zaman içerisinde yatlar karada kalıyormuş gibi bir yapı oluşup teknelerin altlarından suların çekilmesi ve teknelerin devrilmesi

- Zaman içerisinde sakin dingin olan alanlar yanlış planlama yapılmasıyla şehrin içerisinde kalması
- Kara park sahalarının ve çekek yerlerinin yetersiz kalması, lift kapasitelerinin yeterli gelememesi
- Planlama yapılırken sosyal tesis ve alanların kapasitenin altında kalması, yatçıların ihtiyaçlarını karşılamaması
- İşletme içerisindeki otopark ve diğer tesislerin yatçılardan çok dışarıdan gelen misafirler ya da şehir halkı tarafından kullanılıp işgal edilmesi
- Teknik altyapı yetersizliği tonoz ya da bağlama babalarının özelliklerinin ihtiyacı karşılamaması
- Türkiye'deki yat sanayinin alt yapısının azlığından dolayı, kıt ürün bulunması, bu sebepten teknik hizmetlerde ve yedek parça bulmakta sorunlar yaşanması
- Yangın altyapısında oluşan sorunlardan olumsuz hadiselerin yaşanması

Türkiye'deki kanun ve yönetmelikler kapsamında devlet ya da yerel yönetimlerin almış olduğu kararlar sonucunda ortaya çıkan sorunlar katılımcılar tarafından aktarılmış olup aşağıda maddeler halinde verilmektedir:

- Marina alanlarından devlet tarafından talep edilen, kiralama, kullanım bedeli ve özelleştirme sonrası ödenen bedellerin yüksek oluşu kullanıcıya/tüketiciye yansımakta ve fiyatları yükselmektedir.
- Devlet ve yerel yönetimler tarafından sektörden elde edilen gelirler sektöre destek için harcanması gerektiği yönündedir. Fakat marinalar sadece gelir kapısı olarak düşünülmekte, işletmeler için yeterli düzeyde destek sağlanamamaktadır.
- Marinalar turizm sektörü içerisine dâhil olmasına karşın, konaklama işletmelerine verilen bazı özel statüler yönetimler tarafından marinalara verilmemektedir.
- Mevzuat ile ilgili birçok sorun yaşanmakta, güncellemeler yapılmadığı için misafir memnuniyeti dolayısıyla ziyaretçi düzeyindeki yaşanan düşüşler, ekonomik olarak işletmeleri de etkilemektedir.
- Türkiye'de 29656 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'nun uygulanmasına ilişkin yönetmelik gereği, yat ve tekne sahipleri ülkeye girişlerinde 90 gün kalabilmektedir. 90 gün geçtiğinde tekrar ülkelerine dönüp belli bir müddet kaldıktan sonra Türkiye'ye giriş için tekrar vize almaları

gerekmektedir. Yatçıların yanındaki yat personeli için de aynı durum söz konusudur (29656 No'lu Yönetmelik, madde 10).

- İkamet alan yatçılar için 1 yıllık ikamet verilebilmektedir. Fakat 1 yıl içerisinde eğer 120 günden fazla kendi ülkelerinde ya da başka ülkelerde kaldıklarında ikametleri otomatik olarak düşmektedir. Bu süreyi aşan yat ve tekne sahipleri ve çalışanları hakkında yasal işlemler yapılmakta sınır dışı uygulamalarına maruz kalmaktadırlar. Marina işletmecileri ülkenin uygulamış olduğu bu katı kural nedeniyle müşteri kaybetmektedir (29656 No'lu Yönetmelik, madde 10).
- Ülkede yaşanan krizler özellikle yakın zamanda yaşanan 2014-2015 yılı Rusya krizi ve birçok terör eylemleri, bu eylemler sırasında ülkeyi yurt dışında temsil eden yat firmalarının stantlarında ciddi bir azalmanın gözlemlenmesi
- 15 Temmuz 2016'da yaşanan kalkışma girişimi, dış politikada yaşanan sorunlar
- Yasadışı göçler ve Suriye krizi ile birlikte yaşanan göçmen hareketleri yabancı yatçıların birçoğunun ülkeyi terk etmesine ya da rezervasyonlarının iptaline sebep olmuştur.
- Marina işletmeciliğinin esasında ana faaliyet konusu kültür ve turizm olmakla beraber Ulaştırma Bakanlığı bünyesinde yer alınmaktadır. Bunun yanında Çevre Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı gibi birçok kamu kurumu ile ilintili çalışılması
- İşletmelerin kurulum aşamasında ve daha sonrasında sürekli kendilerini kamuya karşı diri tutmak durumunda kalması
- Çıkmış olan ve yeni çıkan marinalar ile ilgili her mevzuatın takip edilmesi gerekliliklerini yerine getirilmesi, hem maliyet hem de işletme prosedürü anlamında zorlayıcı bir yol olması
- Tekne cezalarında yedi emin işletmesinin olmaması, teknelerin marinalar haricinde başka alanlardan destek alınmasına kamu tarafından göz yumulması
- Devlet deniz güvenliğini sağlayan deniz liman polisleri, sahil güvenlik bot ve tekneleri, hizmet alımlarında ya da zorunlu olarak işletmeye misafir olduklarında ücret ödememe taraftarı olmaları, en azından damga vergilerini ödemeleri yönlerinde uyarılmalarına rağmen bunu dahi ödememeleriyle işletmeleri zor durumda bırakması

Katılımcıların aktarımlarından marina işletmelerinde personel kaynaklı yaşanan sorunlar aşağıda sıralanmaktadır:

- Sektör içerisinde yetişmiş personel bulunmada zorluk çekilmesi
- Personelin yabancı dil bilgisinin az oluşu ya da hiç bilmemesi ve dil öğrenmeye istekli olmaması
- Yetişmiş personelin ücret konusunda beklentilerinin yüksek düzeyde olması
- İşletme personelinin yönetimden habersiz olarak yatçılardan ekstra ücret talep etmeleri ve nakit ücret alarak bunu belgelendirmemeleri: Bu şekilde ödeme aldıklarında yatçılara alandaki farklı hizmetlerden yararlanmalarını sağlamakta ancak işletmenin zarara uğramasına neden olmaktadırlar.
- Personelin yat içlerinde girilmemesi gereken alanlara, yatçıların özellerine, girmesi, oradan çeşitli şekillerde istifade etmesi ve işletme imajına zarar vermesi
- Personelin yat sahiplerinin almadıkları bir hizmeti almış olarak gösterip haksız kazanç sağlama yoluna gitmesi
- Personelin tanıdığı ya da sevdiği yat sahiplerine tolerans göstererek diğer misafirlerin rahatsızlık yaşamalarına engel olmaması
- Personelin yabancı yat sahiplerini bilmedikleri konularda işletmenin kurallarıymış gibi göstererek zarara uğratması
- Personelin kendi sorunlarını müşteriye yansıtması
- İşletme kültüründen uzaklaşarak müşteri ve misafirlerle samimi bir havaya girilmesi
- İşletmedeki yatlar kendilerine aitmiş gibi davranarak yat üzerine misafir ya da arkadaşlarını getirerek rahat davranmaları

Marina işletmelerinde yat, tekne sahipleri ve tekne kaptanları ile çalışanlarının neden olduğu sorunlar katılımcılar tarafından aşağıdaki gibi aktarılmıştır:

- İşletmelerden beklentilerini üst seviyede tutarak makul ve mantık dışı taleplerde bulunması
- Ücret ödemeden işletmeden ayrılarak fark ettirmeden başka bir işletmeye geçiş yapması
- İşletmenin kural ve kaidelerine uymamaları, diğer yat sahiplerini rahatsız ederek işletmeyi zor durumda bırakması

- Küçük sorunları büyüterek işletme çalışanları ve dolayısıyla işletmeyi kasıt olarak zorda bırakmaya çalışma girişimlerinde bulunması
- Bağlama alanında kendi teknesinden yandaki teknelere izinsiz geçiş yapması ve diğer misafirleri rahatsız etmesi
- Gürültü yapmaları ve çok sayıda misafirlerini ağırlayarak işletmede kargaşalara sebebiyet vermeleri
- Ücretler konusunda işletme ile değil çalışanlar ile anlaşmaya çalışıp ekonomik anlamda az ücret ödemeye çalışması
- Ülkede maddi değeri yüksek olan teknolojik cihazlar ile ücret ödemeye çalışıp vergi ve gümrüksüz alışveriş yapmaya çalışması
- Pasaport ve gümrük işlemlerini yaptırmadan işletmeye yanaşma talebinde bulunması
- Yanaşma esnasında kendisi müdahale edip teknesine ya da işletmenin ekipmanlarına zarar vermesi
- Kullanımında olan işletmenin mallarına zarar vermesi ya da amacı, kapsamı dışında kullanması
- Yatı ile gerekli izin ve müsaadeleri almadan, gezinti teknesi olarak kullanması ve işletme içerisine giren misafirlerin yoğun olmasını sağlaması
- Yabancı yat sahipleri kaptanları ve çalışanları ile ilgilenmemesi ve teknesinden ayrıldıktan sonra uzunca bir müddet teknesine gelmemesi
- Marina girişlerinde ya da marina alanı içerisinde teknelerin arızalanması
- Bazı tekne sahiplerinin yurt dışına çıkmaları ve tekneleri ile ilgili sorunlara sahip çıkmamaları, uzun bir dönem teknelerinden haber almamaları, ya da teknelerini bir daha almamak üzere işletmede bırakmaları

Çevresel etmenlerin ve rakip işletmelerin neden olduğu sorunlar aşağıda sıralanmaktadır:

- Yakında bulunan balıkçı barınaklarının yat işletmeleri gibi bağlama hizmeti vermesi kuruluş amaçlarını aşması
- Çevredeki aktivitelerin risk oluşturması, dilek balonlarının uçurularak marina içerisine yanan mumlarının düşmesi ve yangın riski
- Piknik ve mangal yapanların oluşturduğu yangın riskleri
- Çevre ve deniz kirliliği, bazı belediyelerin atık sularını denize dolayısıyla marina alanları içerisine boşaltması

- Yakın çevredeki büyük gemilerin ve feribotların oluşturduğu dalgalar ve olumsuz durumlar
- Yakın çevrede bulunan yelkenli kulüpleri, dalış okulları, çeşitli deniz aktivitelerinin yapılması ve yüzme aktivitelerinden dolayı oluşan sorunlar
- Otopark alanlarının çevre sakinleri tarafında işgal edilmeleri, şehir merkezinde olan marinaların alanlarını tamamının yönetimin isteği olmadan kullanılmak istenmesi
- Rakip firmaların müşteri çekebilmek adına maliyetlerinin de altında hizmet vermeleri
- Grup firmalarının baskınlık sağlayarak işletmenin küçülmesini sağlamaları ya da el değiştirme nedenleri oluşturmak için çabalamaları
- İşletme içinde veya çevresinde oluşan deniz kazaları ya da felaketleri
- Denizde çıkan fırtına ve hortumların işletmeyi zor durumda bırakması
- Rakip olarak düşünülen Akdeniz çanağındaki diğer devletlerin, yat ve marinaları destekleyici ekonomik ve yasal anlamda birçok uygulamaları hizmete sokması
- Salgın hastalıklar ve sonrasında yaşananlar

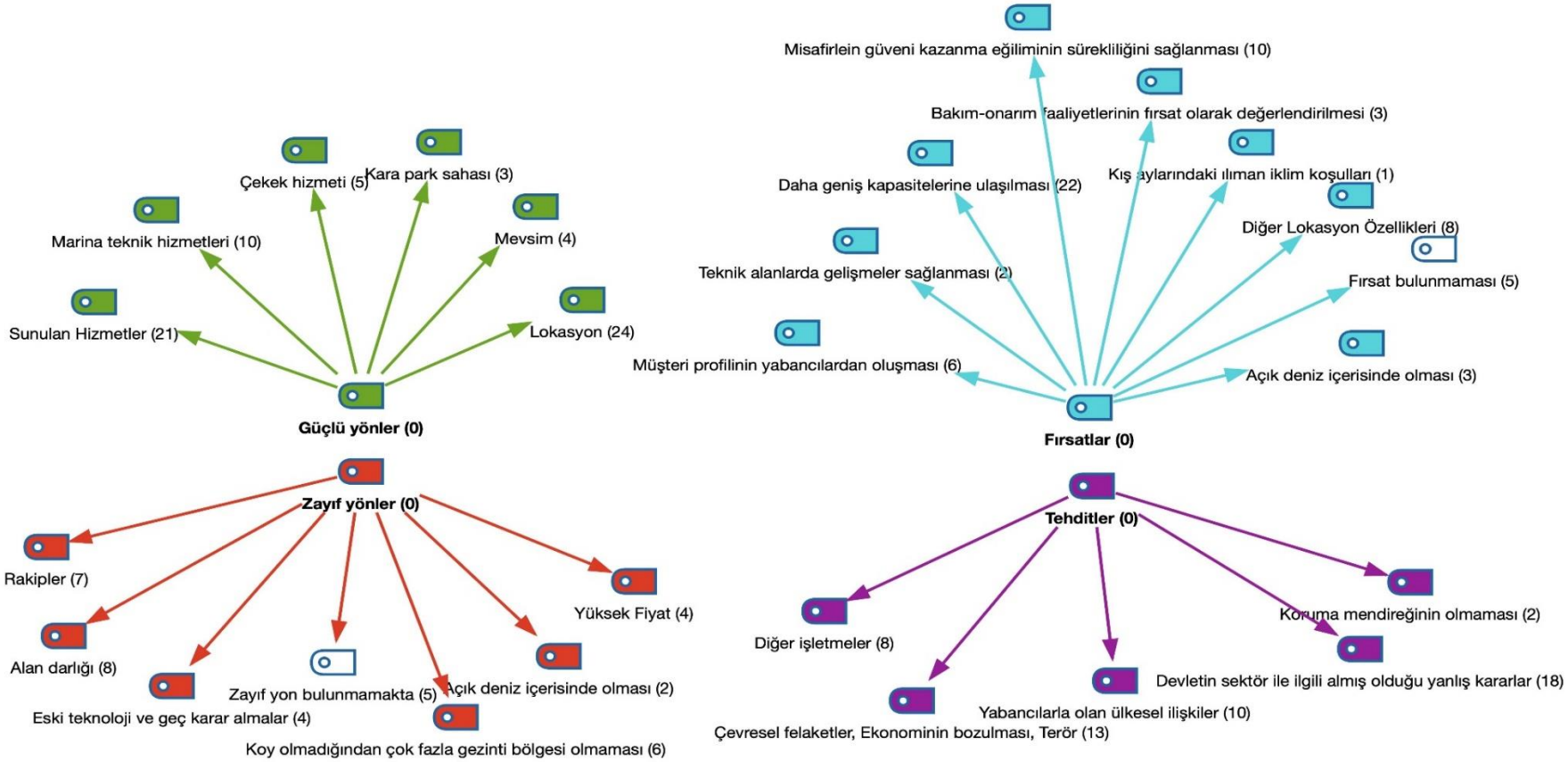
4.7. Marina İşletmelerine Yönelik SWOT Analizi

Katılımcılara marina işletmelerinin güçlü ve zayıf yönleri, fırsat ve tehditlerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara verilen yanıtlar sonucunda SWOT analizi yapılmıştır. Şekil 4.5'te MAXQDA 2020 programı ana temalar ile alt faktörleri içeren kod haritası çıkarılmıştır. Çıkartılan faktörlerde görüldüğü üzere lokasyon, sunulan hizmetler, teknik hizmetler, çekek hizmeti, mevsim ve kara park sahası işletmelerin güçlü yönleridir. Marina işletmelerinin en güçlü yönünün *lokasyon* olduğu tespit edilmiştir. İşletmelerin %73'ü konum, %64'ü ise sunulan hizmetler açısından güçlü olduğunu aktarmıştır. Marinaların kuruluş amaçları ve verilebilecek hizmetler Ek C'de detaylı olarak belirtilmektedir. Marina teknik hizmetleri bakımından üstün durumda olduğunu belirten işletmeler ise %10'luk dilimi oluşturmaktadır.

Katılımcıların %5'i işletmelerinin zayıf yönü olmadığını belirtirken, diğer katılımcılar; alan darlığı, rakipler, koy olmamasından dolayı çok fazla gezinti alanının bulunmaması, eski teknoloji ve geç karar alma, yüksek fiyat ve açık deniz içinde bulunma gibi durumları zayıf yönleri olarak aktarmıştır. İşletmelerin %24'ü kara park sahasının ve denizdeki

alanının yeterince büyük olmadığını belirtirken, katılımcıların %21'i aynı lokasyonda yer alan komşu ülkelerdeki rakiplerin varlığını zayıf yönleri olarak düşünmektedir. Rakip ülkelerdeki marinaların güçlü görülmesinin temel nedenini ise devlet desteğinin yüksek ve vergi/kiraların daha düşük olması şeklinde açıklamaktadırlar.

M16 Kodlu işletme yöneticisi konuyla ilgili "Ülke içerisinde teknik olarak çok iyi olmamıza rağmen fiyat politikası ve ülkenin içinde bulunduğu konjonktürel durum nedeniyle tekne sahiplerinin Yunan adalarını tercih etmelerine neden olunuyor. Firmanın tekne sahipleri bile fiyat politikası nedeniyle tercihlerini Yunan adalarından yana kullanmaktalar. Yunan adalarındaki marinalar Türkiye'nin sahip olduğu teknik imkânların onda birine bile sahip değiller. Bundan dolayı Akdeniz çanağındaki imkânlardan yeterince faydalanılamıyor." şeklinde açıklama yaparak, ülkedeki yanlış uygulamaların, sektörü ve sektörün geleceğini olumsuz olarak etkilediğine dikkat çekmiştir.



Şekil 4.5: Swot analizini içeren ana kodlar ile alt faktörler

4.8. Araştırmanın Kısıtları

Çalışmanın konusu itibariyle uygulama ve iletişim aşamalarında birçok kısıt oluşmuştur. Araştırmanın ana kütlesini meydana getiren Türkiye'de faaliyetlerini sürdüren turizm işletme belgeli 41 adet marinaya ulaşmak için çaba sarf edilmiş ama 33 işletmeyle görüşülebilmiştir. Araştırmanın işletmelerin yaz yoğunluğunun yapıldığı zamana denk gelmesi sebebiyle çoğu zaman aynı işletmeye birkaç kez gidilmesi durumunda kalınmıştır. Bazı zamanlarda ise randevu alınmasına rağmen işletme yöneticilerinin iş tempoları nedeniyle sahada mülakatlar yapılabilmiştir.

Diğer bir kısıt ise Türkiye'deki yat ve marina işletmelerinin resmi verilerine ulaşmada yaşanan güçlüklerdir. Deniz turizmi işletme konusu olan yat ve marina işletmeciliğinin verileri Türkiye'deki birçok resmi kuruluşta kayıtlar aynı yılı içerse de farklı ve çelişkili verilere ulaşılmaktadır.

İşletmedeki sorunların araştırmacılar tarafından da gözlenmesi için gelecekte bu tür alan araştırmalarının bir tür staj gibi yapılması, işletmenin müsaadeleriyle araştırmacılar tarafından gözlemlenmesi ve yönetici kayıtları ile de desteklenmesi verimliliği artırabilecektir. Kayıt veri toplama Türkiye'deki tüm marinalarda uygulanması daha da etkili olabilecektir.

BÖLÜM 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Dünya üzerinde özellikleri bakımından önemli bir yeri olan Türkiye üç tarafı denizlerle çevrili olması ve çekicilik bakımından birçok alanda üstünlüğü ile dikkat çekmektedir. Ancak yapılan araştırmalarda bu kadar önemli rekreasyonel alanları barındırmasına rağmen bu alanlardan tam olarak istifade edilmediği görülmektedir. Yat ve marina işletmeciliği de bu alanların başında gelmektedir. Diğer ülkelere bakıldığında deniz kenarlarında olmayan ülkelerin bile marinacılıkla ilgili faaliyetlerde bulunduğu fakat 8333 kilometre deniz kenarı uzunluğu bulunan Türkiye'nin bu alanda gelişim sağlayamadığı görülmektedir.

Yat ve marina işletmelerinin, ülkenin yaşamış olduğu krizlerden kolayca etkilenmesi, ekonominin kırılgan bir yapıya sahip olması nedeniyle yeterince pazar payını artıramaması sorunlar arasında yer almaktadır. İşletmeler yaşanan krizler karşısında yalnız kalmakta sorunların üstesinden kendi imkân kabiliyetleri ile başa çıkmaya çalışmaktadırlar. Ayrıca yöresel ve bölgesel olarak marinaların etkilenme oranı farklılıklar göstermektedir.

Marina ve işletmeleri büyüme ve gelişme göstermek yerine, mevcut durumlarını stabil tutabilmek için çeşitli yol ve yöntemleri kullanmaktan uzak kalmaktadırlar. Genel olarak diğer rakip işletmeleri yakından takip ederek sorunların çözümleri yönünde her türlü gelişmeye açık oldukları, rekabet amacıyla sorunların çözüm noktasında hızlı davrandıkları ve yönetim yönünden esnek bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. Rekabetin, işletmelerin sorunlarının çözümlerinden sonraki aşamalarında büyümeyi hızlandırdığı görülmektedir. Bu bağlamada müşteri memnuniyeti rakip marinalara göre üstünlük ve avantaj sağlamakta büyük önem arz etmektedir.

Önceki çalışmalarda ve literatür taraması kısmında bahsedildiği üzere Türkiye'deki marinaların sorunlarının başında, uluslararası, ulusal, sektörel ve bölgesel düzeyde, kamu

ve yerel yönetimler, dernek, ticaret odaları, üniversiteler ve diğer kuruluşlar ile birlikte ortaklaşa yürütülen bir çalışmanın olmaması gelmektedir. Ancak çalışmada yer alan 33 marinanın bu türden faaliyetlerin içerisinde yer almaya istekli oldukları görülmektedir. Bu bağlamda marinaların tümünün sorunların çözümü yönünde maddi ve yönetsel alanda destek verebileceği söylenebilir.

Marina yöneticilerinden alınan bilgiler doğrultusunda ulaşılan bir sonuç da, sorunlar ve çözüm önerileri kapsamında, çalışanlarının fikirlerine değer verdikleri ve onların da katkılarının alındığı yönündedir. İşletme içerisinde yapılan araştırma, mülakat, anket ve diğer geri bildirim yöntemleri ile müşterilerin de görüşlerinin alındığı, sorunlar ve çözüm önerilerinin değerlendirildiği tespit edilmiştir. Çalışan ve misafirlerin görüşlerinin alınmasıyla, işletmelerin içsel faaliyetlerinin artırılması ve müşteri memnuniyeti yönünde gelişmelere açık olduğunun göstergesidir. Buna bağlı olarak olumlu katkıların, sorunların çözümü yönünde etkin oldukları marina işletmelerinin gelirlerini artırarak, maliyetlerini düşürdüğü işletme yöneticileri tarafından ifade edilmektedir.

Marina yöneticileri tarafından Türkiye'deki yat işletmelerinin tanıtım ve reklamlarının istenilen seviyede olmadığı ifade edilmiştir. Yayın kuruluşları tarafından marinaların destekleyici tanıtım ve reklamları olması durumunda işletmelerin gelirinin de büyük oranda artacağı ifade edilmektedir.

Dikeç ve Töz (2017), Doğan (2019), Altınkaya ve Atik (2016), Erdoğan (2017), Kuleyın (2011), Karaosmanoğlu ve Kazancıoğlu (2016) tarafından yapılan çalışmalarla, araştırma sonuçları kamu ve yerel yönetimler ile ilgili yaşanan sorunlar açısından benzerlik göstermektedir. Fakat mülakatlardan yasal zorunlukların işletmeleri zor durumda bıraktığı yapıcı ve sorunların çözümü yönünde fayda kaydetmediği anlaşılmaktadır. Bunun yanında Erbilgin (2018) ve Crouch ve diğerleri (2019) çalışmalarında yatçıların sadakat ve tavsiye etme kararları ile ilgili, işletme personelinin yüksek oranda etkisinin olduğunu bildirseler de yapılan çalışmada, müşteri memnuniyetinin ve sorunların çözümünde sadece bunların tek başına yeterli olmayacağı görülmektedir. İşletme tüm alanlarıyla bir bütünü ifade etmektedir. Marinaların küçük bir alanında oluşabilecek sorunun işletmenin tümünü ifade ettiği söylenebilecektir. Ülkede çoğu işletme personelle ilgili sorunlara karşın gerekli önlemleri almaktadır. Fakat bazen bu türden gözden kaçan

hususlar olabilmektedir. Bu hususlara dikkat etmeyen işletmeler gelecekte müşteri kaybına maruz kalabileceklerdir.

Araştırma konusu ile benzerlik gösteren; Karaosmanoğlu ve Kazancıoğlu (2016), Erbilgin (2018) ve Crouch ve diğerlerinin (2019) çalışmalarında marina müşterilerinin istek ve beklenti seviyelerini yüksek düzeyde tuttuğunu analizler sonucu ortaya koymuşlardır. Yapılan çalışma da bunu doğrular nitelikleri taşımaktadır. Müşteri yoğunluğu, marinaların çekicilik özellikleri yanında misafirlerin marinalardan beklenti ve isteklerin karşılanması ile oluşabilmektedir. Yatçı eğilimleri zamana bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir. Kimi yatçı uygun fiyat, kimi yatçı sessizlik, sakinlik, kimi yatçı ise sosyal bir ortamda bulunma isteğinde olabilmektedir. Bazı yatçılar ise teknik bir destek bulabileceği teknolojik imkânlardan fazla yararlanma, bazı yatçılar ise "beni lütfen gece kulübünün önüne bağlayın" isteğinde bulunabilmektedir. Dolayısıyla müşteriden müşteriye değişen bu istek ve hizmet karmaşası marina işletmelerinin işlerini zorlaştırabilmektedir.

Çalışmadan elde edilen bulguların değerlendirilmesi sonucunda işletme ve yöneticilerin oluşabilecek krizler ile ilgili fazla bir çalışma yapmadığı, konular ile ilgili üst yönetimin kararlar almasını bekledikleri anlaşılmaktadır. Paker ve Paker (2016), Sarı (2011), Doğan (2019), Dikeç ve Töz (2017) çalışmalarında gelecekte yaşanabilecek durumlardan bahsetmişler fakat pandemi sorunlarından bahsetmemişlerdir. 2020 yılında yaşanan pandemi ve yat marina işletmeciliğine etkileri ayrı bir çalışma konusu olarak ele alınmalıdır. Salgın hastalık ve felaketlerin neden olacağı etkiler tüm alanda olduğu üzere marina sektöründe de yüksek düzeyde olumsuz etkilere sebep olabilecektir.

Türkiye'de 2019 yılında başlanan bir uygulama ile 600.000 kişiye 21 m boyuna kadar olan yatlar ve tekneler için kullanım ehliyetleri sağlanması, sonrasında ise 2. bir planlama yapılarak 700.000 kişi için daha uygulama hazırlığının yapılması, daha yüzme bilmeyen insanları çeşitli uygulamalarla deniz turizmi ve denizcilik sektörüne dâhil etmek, ilerde çok büyük sıkıntılara yol açabilecektir. Geleceğin altyapısı olan günümüzün sağlam temeller üzerine inşa edilmesi, deniz turizmi açısından önem arz etmektedir.

Kamu tarafından hazırlanan yönetmelik ve tebliğ esaslarına dayalı uygulanan kurallar ve bürokrasi ve bunların uygulanması, belgeleme işlemleri analiz sonuçlarına göre işletmeler ve yatçılar için bir külfet, gereksiz bir prosedür olarak ifade edilmektedir. Özellikle

yukarıda sayılan (Türkiye'nin ekonomik güçlükleri, dış tehdit ve terör olayları) diye tabir edilen buhranlı yıllar arasında ülke genelinde turizmin her alanında olduğu üzere doluluk oranlarında %20-25 oranında bir azalma meydana gelmiştir.

Türkiye'de marinalar inşaat aşamalarında altyapısal olarak Kıyı Kanunu Yönetmeliği'ne göre düzenlendiği için bazı kurallar marinalar işletildiği zamanlar, ruhsatlandırma, inşaat yapma çok eski kurallara göre düzenlendiğinden, yetersiz kalan, kendisini yenileyemeyen ve teknolojik gereksinimden uzak kalan yönetmelikler, birçok sorunu beraberinde getirmektedir.

Erdoğan (2017), Kuleyın (2011), Karaosmanoğlu ve Kazancıoğlu (2016) çalışmalarında benzer sorunlara değinmişlerdir. Yapısal, idari ve yönetsel sorunların her alanda olduğu ve bu sorunların ortadan kaldırılmaları, zamana bağlı olarak gereksinimlerinin gözden geçirilmeleri önem arz etmektedir. Kamu yönetimi, yat ve marina işletmelerinin gelişme ve çekicilik açısından önünde engel olarak görülmekte, ülkede yat ve marina işletmeciliği ile ilgili yeterli düzeyde olamayan STK'ların eksikliği bir boşluk olarak düşünülmektedir. Ülkedeki kanun ve yönetmelikler kuruluşlara danışılmadan hazırlandığından sadece kamunun yat ve marina işletmelerini yüksek kazanç kapısı görmesi işletmeleri tüm alanda zor durumda bırakmaktadır.

Son zamanlarda ortaya çıkan pandemi ve salgın hastalıklardan sonra, özellikle temasla bulaşan Covid-19 sendromunda olduğu üzere turizm alanında bireysel tatillerin artacağı yönde beklentiler mevcuttur. Yat turizmi bu alanın başında gelmektedir. Çünkü sosyal izolasyonun en iyi uygulanabileceği alanlar arasında en üst seviyede uygulanabilirliği mevcuttur. Ülke olarak ve kıyı yapılarının müsaitliği ve geniş alanları kaplamasından dolayı bu tür fırsatları değerlendirmek, Türk turizmin geleceği açısından büyük önem arz etmektedir.

5.2. Öneriler

Sektörü ilgilendiren önemli konular kapsamında kamu yöneticileri ile sektör temsilcileri arasında istişare eksikliği mevcuttur. Bu sonuca dayalı olarak geliştirilebilecek öneriler taraflara göre iki ayrı başlık altında gösterilebilir:

Sektör temsilcilerine yönelik öneriler:

- Marinalar inşa edilmeden önce iyi bir fizibilite etüdü yapılmalı ve ÇED raporları uzmanlar tarafından değerlendirilmelidir.
- Üst yapılar ve altyapılar planlanırken ileriye yönelik değerlendirilmeli ve kapasitenin altında kalmamasına özen gösterilmelidir.
- Yatçılar ve işletmeye dışarıdan gelen misafirler ayrı ayrı değerlendirilerek birbirleri ile olumsuz etkileşime girmeleri önlenmelidir.
- Yat ve yatçılıkla ilgili malzeme, kıt ürün fikrinin ortadan kaldırılması için teknik altyapıyı güçlendirmeleri yönünde çalışmalar yapılmalıdır.
- Teknolojik gereksinimler ve eksiklikler hususunda teknolojik altyapı günün koşullarına göre yenilenmelidir.
- Yapısal, idari ve yönetsel açıdan çeşitli anketler yaparak müşteri yorumları gözden geçirilmeli ve eksiklikler giderilmelidir.
- Sektörü güçlendirmek için yabancı dil, iş güvenliği gibi eğitimler düzenlenmeli, yetişmiş personel için tatmin edici ücret politikası uygulanmalıdır.
- İyi bir işletme kültürü oluşturulmalı, işletme içi kurallar açık ve net olmalı misafirlerin rahat edebilmeleri için koordinasyon halinde olunmalıdır.
- Sektör temsilcileri hükümet nezdinde alınacak kararları ve uygulanacak politikaları etkileyebilmek üzere lobicilik faaliyetleri gerçekleştirmelidir.

Kamu yöneticilerine yönelik öneriler:

- Sektördeki uzmanların birikimlerinden yararlanmak üzere önemli kararların alınmasında sektör temsilcilerine danışılmalı ve bu amaçla danışma kurulları oluşturulmalıdır.
- Birçok bakanlık yerine, koordinasyonu sağlayan sadece bir bakanlığın görüş ve önerileri ile marina inşası gerçekleştirilmelidir.
- Çıkarılan kanun, tüzük, yönetmeliklerin birbirleriyle çelişkili olduğu noktaların olup olmadığı yetkili uzmanlar tarafından kontrol edilmeli, yapılacak kontrollerden sonra uygulamaya geçilmelidir.
- İşletmeler prosedür ve talimatları yerlerine getirirken, kamu denetim ve kontrolleri zamanında yapmalıdır.
- Marinalardan devlet tarafından alınan kiralama kullanım bedellerinin, özelleştirmeler sonucu oluşan gelirlerin, yeni oluşacak ve mevcut marinalara destek olarak aktarılması sağlanmalıdır.

- Dış politikalar ile ilgili yaptırımlarda bulunmadan önce, etkilerinin yat turizmini de kapsayacağı göz önünde bulundurulmalıdır.
- Uygulanan cezaiyi müeyyidelerin yaptırımlarının ve yıldırıcılığının olması için gereken tedbirlerin alınması gerekmektedir.
- Türkiye'de az sayıda olan yat ve marina işletmesiyle ilgili eğitim kurumlarının sayısının artırılması, hem yetişmiş personel hem de potansiyel müşteri ya da hizmet alan sayısının çoğaltılması olarak düşünülmelidir.
- İşletmelerden yararlanan kamu teknelerinin imtiyazları olmadan, işletmelerin prosedür ve gerekliliklerini yerlerine getirmesi için önlemler alınmalıdır.
- Marinaların turizm sektörü içerisine dâhil olduğu düşüncesi esas alınarak konaklama işletmelerine verilen bazı özel statüler, kamu tarafından marinalara da sağlanmalıdır.
- Mevcut mevzuatla ilgili sorunlar giderilmelidir. "29656 No'lu Yönetmelik, madde 10" tekrar gözden geçirilerek yatçılar ve personelinin Türkiye'de kalış süreleri daha uygulanabilir hale getirilmelidir.

KAYNAKLAR

27298 Sayılı Deniz Turizmi Yönetmeliği. (2009). *T.C.Resmi Gazete,* 24 Temmuz 2009 Ankara: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı.

29400 Sayılı Tersane, Tekne İmal Ve Çekek Yeri Hakkında Yönetmelik (2015). Ankara: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı.

29656 Sayılı Yabancılar Ve Uluslararası Koruma Kanununun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik (2016). Vize Zorunluluğu Ve Esasları, Madde 10

Açıkbaş, C.Ö. (2006). Kıyı Alanları Kullanımı Kapsamında Yat Turizmi Ve Marinalar; Bodrum Yarımadası Ve Bodrum Marina Örneği (Yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Alcover, A., Alemany, A., Jacob, M. Payeras, M., García, A., & Rıbes, L. M. (2011). The Economic İmpact Of Yacht Charter Tourism On The Balearic Economy, *Tourism Economics, 17* (3), 625–638

Alpugan, O., Oktav, M., Demir, H. ve Üner, N. (1987). İşletme Ekonomisi ve Yönetimi, *Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.* İstanbul.

Altunoğlu, A. E. ve Erbilgin, R. (2018). Marina İşletmeciliğinde İlişkisel Pazarlama Uygulamalarının Sadakat ve Tavsiye Etme Üzerindeki Etkisi, *3rd Eurasian Conference on Language and Social Sciences,* 276-290, Antalya.

Anderson, W.W. (1993). Marina Management İn The 90s: a US Perspective, *www.icomia.com,* erişim tarihi: 11.11.2019

Arasıler, B. (2019). *Marina Müşterilerinin Marinaların Fiziksel Kanıtlarını Algılamaları Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Arlı, E. (2011). Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 23, Sayı 1, Bahar: 19 – 32.

ASCE, (2000). American Society of Civil Engineers. Task Committee on Marines Planning And Design Guidelines For Small Craft Harbor / *Prepared By The Task Committee On Marinas 2000. Rev. Ed*. New York.

ASCE, (2012). American Society of Civil Engineers, Planning and Design Guidelines for Small Craft Harbors, COPRI.

Ayaz, N. (1995). *Türkiye'de Yat Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Bir Model Önerisi* (Yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Aydın, G. (2011). *Türkiye'de Marinacılık: Kapasite Ve Yer Seçimi Üzerine Modelleme* (Doktora tezi). İstanbul Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

AYGM (2016), T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü, *Kıyı Yapıları Planlama ve Tasarım Teknik Esaslar.*

Bal, K. (2019). İMEAK Deniz Ticaret Odası Kocaeli Şubesi Meclis Başkanı ve Limaş Liman İşletmeciliği A.Ş. Stratejik Planlama ve Endüstriyel İlişkiler Müdürü. Yüz yüze görüşme (11.10.2019).

Balcı, S. (2011). *Marinalarda Teknik ve Operasyonel Yönetim: Bilişim Sistemlerinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Baran, G. G. ve Özoğul, G. (2016). Deniz/Kıyı Turizminin Gelişimi Ve Etkileri: Fethiye İçin Bir Değerlendirme. *Journal of Marine Tourism Issue 1 Vol 2*, ss. 1-14

Bayer, R.U. (2018). Yat Turistlerinin Hazcı Değer Algısı Üzerinde Marinalardaki Hizmet Alanlarının Etkisi: Marmaris'teki Marina İşletmeleri Örneği (Doktora tezi). Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Benny, D. J. (2016). Marıtıme Securıty, Protection of Marinas, Ports, Small Watercraft, Yachts, and Ships, *Taylor & Francis Group, an Informa business.*

Better Marina Management Project Handbook. (2014). Efficient and Profitable Marina Operatıon, Practical advice for optimising service provision, Germany: *PLANCO Consulting GmbH.*

Bilski, M. (2015). *Selected Human Factors In Marina Design*, 6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2015) and the Affiliated Conferences, *Procedia Manufacturing 3* (2015) 1646 – 1653

Bitner, M.J. (1992). Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing.*

Burgaz, S. (2008). *Yat Limanı Yatırım, İnşa Ve İşletme Kalemleri Karşılaştırmalı Ekonomik Analizi* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Çağlar, V. (2012). *Türk Özel Limanlarının Etkinlik Ve Verimlilik Analizi* (Doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Darroch, J. and McNaughton, R. (2002). Examining the Link between Knowledge Management Practices and Types of Innovation, *Journal of Intellectual Capital, 3* (3), 210–222.

Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü, (2013). Ülkemizde Yat Limanı (Marina).

Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü, U. D. H. B. (2013). Deniz Haydutluğu ile Mücadele Tanıtım Kitapçığı (ISBN: 978-975-493-050-4).

Diakomihalis, M. (2007). Chapter 13/ Greek Maritime Tourism: Evolution, Structures And Prospects, (Maritime Transport: The Greek Paradigm). Research in Transportation Economics, Volume 21, s. 419–455

Dikeç, G. (2015). Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Türkiye'deki Marinalarüzerine Karşılaştırmalı Bir Analiz (Yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Dimou, I. and Vandorou, V. (2019). 118. Yacht Tourısm In Greece: Current Issues And Prospects For Development, *Tourman 2018 Conference Proceedings,* ss. 366-372 Greece,

Doğan, M.N. (1998). *Yat Turizminde Birer Altyapı Olarak Marinalar ile Yönetim ve Organizasyonun Önemi* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Doğan, O. (2019). Deniz Turizminde Kümelenme Bağlamında Marina İşletmeciliğinde Stratejik Yönetişim: Muğla İli Örneği (Doktora tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Donald, A.W. (1977). Marinas a Working Guide to Their Development and Design, *The Architectural Design Pub*, London.

Durmuş, S. (2009). Liman Kentlerinin Dönüşümünde Turizm Ve Kültür Aktivitelerinin İncelenmesi; Haydarpaşa Ve Galata Limanı Örneği (Yüksek lisans tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

ECSIP Consortium, (2015). European Competitiveness And Sustainable Industrial Policy Consortium. *Study On The Competitiveness Of The Recreational Boating Sector*, Final Report. ss. 146 Edition/Format: Print book : EnglishView all editions and formats.

Erbilgin, R. (2018). *Marina İşletmeciliğinde İlişkisel Pazarlama Uygulamalarının Sadakat ve Tavsiye Etme Üzerindeki Etkisi* (Yüksek lisans tezi). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Ercanik, (Tekince) C. (2003). *Türkiye'de Yat Turizminin Coğrafya Açısından İrdelenmesi* (Yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi, Coğrafya (Beşeri Ve İktisadi) Anabilimdalı, Ankara.

Erdem, A. (2010). Yelken Eğitimi. *Hürriyet Gazetesi*. Erişim adresi: http://www.hurriyet.com.tr/yelken-egitimi- 13480241. Asp

Erdoğan, O. (2017). *Marina İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları* (Yüksek lisans tezi). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Eriş, E. D. (2007). Uluslararası Pazarlarda Türk Marinalarının Çekiciliği ve Pazarlama Stratejileri. *Ege Akademik Bakış*: (37-55.)

Falconer, W. (1780). Falconer's Marine Dictionary, *Salzwasser Verlag, GMBH, 2012*.

Fedai. A, Madran. Ç, (2015). Sürdürülebilir Liman Yönetimi Ve Antalya'da İki Yat Limanında Vaka İncelemesi, *II. Ulusal Liman Kongresi.*

Fossey, E. Harvey, C. McDermott, F. and Davidson L. (2002). Understanding and Evaluating Qualitative Research, *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 36, 717–732.

Gardenhire, A. and Nelson, L. (2003). Intensive Qualitative Research Challenges, Best Uses, and Opportunities, *Working Papers. MDRC on Research Methodology,* New York, California.

Garrod, B. And Wilson, J. (2003). Marine Ecotourism, *Issues and Experiences, Aspects of Tourism: 7.*

Gohary, R.E. and Hassan, N. A. A. (2011). Environmental Impact Assessment (EIA) of Marine Structures - A Case Study, *KSCE Journal of Civil Engineering*,

Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research, *The Qualitative Report 8* (4), 597-607.

Gordon, M. ve Matuk, V. (2012). The California Clean Marina Toolkit, *A Resource For Environmentally Sound Marina Management and Operation*, United States Environmental Protection Agency.

Göbel, A. (2018). *Özel Tekne/Yat Barınma Yerlerinin Ve Bağlama Sistemlerinin Kurulması Ve İşletilmesine Yönelik Bir Model Önerisi* (Denizcilik Uzmanlığı Tezi). T.C. Ulaştırma, Denizcilik Ve Haberleşme Bakanlığı, Tersaneler ve Kıyı Yapıları Genel Müdürlüğü, Ankara.

Gössling, S. (1999). Ecotourism: A Means To Safeguard Biodiversity and Ecosystem Functions?, *Ecological Economics, 29*, 303-320.

Güner, D. (1995). Turizm Genelinde Yat Turizmi ile Altyapı Elemanı olarak Marinalar ve Karadeniz Bölgesinde Yat Turizminin Uygulanabilirliği (Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

Hancock, B. (1998). Trent Focus For Research and Development in Primary Health Care: An Introduction to Qualitative Research, *Nottingham: Trent FocusGroup.*

Heide, M. ve Grønhaug, K. (2006). Atmosphere: Conceptual Issues and Implications for Hospitality Management. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 6 (4), 271-286.

Heron, R. end Juju, W. (2012). The Marina: Sustainable Solutions For A Profitable Business.

ICOMIA (2007). *International Council of Marine Industry Associations* Boating Industry Statistics 2006, www.icomia.com, (17.10.2019).

ICOMIA (2015). Recreational Boating Industry Statistics, *Marine House, Thorpe Lea Road, Egham, Surrey, Tw20 8bf*, United Kingdom.

Ilgar, R. (2004). Determining Geomorphological Features Type On The Dardanelles Ecosystem, SPIE Fourth International Asia-*Pacific Environmental Remote Sensing Symposium,* s.88 USA.

Ilgar, R. (2019). Çanakkale'de Yatçılık Faaliyetleri. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD).* ss. 594-611

IMCI, (2020). Internatıonal Marine Certıfıcatıon Instıtute, https://www.imci.org/

IMI, İnternational Marina Institute (2000), Financial Operational Benchmark Study for Marina Operators, Nokomis.

Işık, D. A. (2010). *Yat Turizminde Holostik Pazarlama ve Türkiye için Farklılaştırma Stratejileri* (Doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

İldırımlı, G. (2017). *Yat Turizmi Paydaşlari İle İzmir Yat Turizmine Yönelik Bir Swot Analizi* (Yüksek lisans tezi). Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi. Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Burdur.

İlhan, K. (2008). *Marina İşletmeleri Yapı Tipolojisi İlişkileri* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

İMEAK DTO. (2020). https://yigm.ktb.gov.tr/TR-174655/deniz-turizmi-tesisleri-ve-araclari-istatistikleri.html

Keleş, A. (2003). *Sürdürülebilir Turizm Planlaması Ve Türkiye'de Yat Turizmine Ekolojik Yaklaşım* (Yüksek lisans tezi), Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kıvanç, İ. (2008). *Marina İşletmeleri Yapı Tipolojisi İlişkileri* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kissman, D. (2015). Reınforcıng The Need For Good Customer Servıce And Traınıng. *Marina Dock Age.*

Kissman, D. (2017). Achieving Excellence In Customer Service. *Marina Euro-Report*

Klancnik, F.A., Phillips, D. B., Daniel, J. and Williams, R. L. A. (2012). Planning, Environmental, And Fınancial Consıderatıons. In ASCE Manuals and Reports on Engineering Practice No. 50, *Planning and Design Guidelines for Small Craft Harbors. Third Edition*.

Kocazebek, E. Z. (2018). *Marinaların Kamusal Kıyı Kullanımı Açısından Değerlendirilmesi: Ataköy, Fenerbahçe Ve Kalamış Marina Örnekleri* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Koç, E. ve Çetin, Ç. K. (2016). Marina İşletmelerinde "Deniz Operasyon İşlemleri" Süreç Analizi: Bir Marina İşletmesinde Uygulama. *3. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu*, İzmir.

Kotler, P. (1973). Atmospherics as a Marketing Tool. *Journal of Retailing*, 49 (4), 48-64.

Kozak, M. (2014). Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri. *Detay Yayıncılık,* Ankara.

Kozak, N., Hale, Ö. Ç., ve Karagöz, Y., D. (2011). Hizmet Pazarlaması. *Detay Yayıncılık 1. Baskı.*

Krugman, P. (1998). "What's New About The New Economic Geography?". *Oxford Review Of Economic Policy*, 14(2), 7-17.

Kuleyin, Y. (2011). *Yat Liman İşletmelerinde Fayda- Maliyet Analizi Ege Bölgesinde Bir Yat Limanında Uygulama* (Yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2018). Yatırım Ve İşletmeler Genel Müdürlüğü Yat istatistikleri.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2007). Türkiye Turizm Stratejisi (2023). Ankara.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2009). Deniz Turizmi Yönetmeliği, 24. 07. 2009, http://www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF6E536CF3C88A 66F6A35405BFDD9C147A, (11. 09. 2009)

Lindberg, L. A. and Vaughn, D. (2004). Marinas Business and Industry Profile. *Illinois: Department of Commerce and Community Affairs.*

Lukovic, T. (2012). "Nautical Tourism And Its Function In The Economic Development Europe. M. Kasimoglu (Ed.). *Visions For Global Tourism Industry-Creating And Sustaining*. InTech, s. 399-430.

Martin, R. ve Yepes, V. (2019). The Concept Of Landscape Within Marinas: Basis For Consideration İn The Management, *Ocean And Coastal Management,* 179, Ss: 1-14.

Martín, R. Yepes, V. (2017). El Paisaje En La Planificacióny Gestión De Los Puertos Deportivos En Andalucía (The Landscpe İn The Planning And Management Of Marinas İn Andalucia). *Rev. Obras Publicas, 164* (3593), 38–55.

Maryland Department of Natural Resources, (2008). Maryland Clean Marina Guidebook, A product of the Maryland Clean Marina Initiative,(Report No: NA06NOS4190237). Maryland: Maryland Department of Natural Resources Annapolis.

Mavi Bayrak Türkiye. (2020). http://www.mavibayrak.org.tr/tr/Default.aspx, erişim tarihi: 17.02.2020

Miller, M. ve Auyong, J. (1991). Coastal zone tourism: A potent force affecting environment and society. *Marine Policy*, 15(2): 75-99.

Mossberg, L. (2007). A Marketing Approach to the Tourist Experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 7 (1), 59-74.

Murphy, J.F. and Yielder, J. (2010). Establishing Rigour in Qualitative Radiography Research, *Radiography*, 16, 62-67.

Namasivayam, K. ve Lin, I.Y. (2008). The Servicescape. P. Jones ve A. Pizam (Editörler), The Handbook of Hospitality Operation and IT içinde (s. 43-62), Oxford, England: Butterworth-Heinemann.

O'Flaherty, B. and Whalley, J. (2004). Qualitative Analysis Software Applied to IS Research - Developing a Coding Strategy, *Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems*, Finland.

Onay, M. ve Keçeciler, D. (2014). Marina İşletmelerinde Stratejik Planlamaya Yönelik Çeşme Marina'da Bir Uygulama Modeli, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi. Cilt 6*, Sayı 2.

Orams, M. (1999). Marine Tourism: Development, Impacts and Management. London: Routledge.

Özbay, G. (2013). Sanal Ortamda Paylaşılan Tüketici Yorumlarının Algılanması Ve Satın Almada Bilgi Kullanımına Etkisi - Otel İşletmelerinde Bir İnceleme (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Özkan, Ö. (2008). *Türkiye'de Marinaların Kamusal Kullanıma Etkileri ve Öneriler* (Doktora tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Özkan, Ö. ve Ayıran, N. (2009). *Marinaların Kamusal Kullanıma Etkileri ve Öneriler,* İstanbul Teknik Üniversitesi Dergisi, 8 (2), 110-120.

Özkan, S. (2016). İskandinavya'nın Hıristiyanlaşmasında İngiltere'de Kurulan Viking Kolonilerinin Etkisi, *Tarih İncelemeleri Dergisi*, (XXXI / 2, 2016), 489-505.

Öztürk, A. (2011). Hizmet Pazarlaması, *Ekin Basım Yayın Dağıtım* 11. Baskı, Bursa.

Öztürk, E. (2012). *Yat Limanlarında İnovasyon Ve Performans İlişkisi: Türkiye Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek lisans tezi), Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.

Öztürk, O. B. ve Turna, İdris. (2017). Türkiye'deki Yat Limanlarının Güvenlik Zafiyetleri Turkish Studies International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume 12/29, p. 413-425, Ankara.

Paker, S. ve Özgezmez, Ö. (2014). Gulet Tatili Ve Kadınların Gulet Tatili Satın Alma Tercihleri Üzerine Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi Cilt: 2*. 101-113.

Pardali, A. and Giantsi, T. (2018). The Formation of Maritime Tourism (Yachting) Cluster as a Vehicle for Competitiveness Improvement: The Greek Case, *International Journal of Research in Tourism and Hospitality (IJRTH)*, 64-74

Pardali, A. and Sakellariadou F. (2000). Economic And Environmental İmpacts From The Operation Of Marinas: The Greek Case, *Marine Engineering And Ports*. Southampton: Wıt Press.

Pinder, D. Smith, H. (1999). Heritage And Change On The Naval Waterfront: Opportunity And Challenge. *Ocean Coast Manag, 42* (10–11), 861–889.

Raviv, A. Yedidia, T.S. and Weber, Y. (2009). Strategic Planning For İncreasing Profitability: The Case Of Marina İndustry, *EuroMed Journal of Business* s. 200-214.

Ritchie, W. J, Melnyk, S. A. and Ni, J. Z. (2017). Environmental Standard Adoption İn Marinas: A Spatiotemporal Analysis Of A Special Form Of Maritime Transportation Hubs. Transportation Research Part D 55, s. 1–11.

Ronald. E. S. (1996). Marinas and Their Revenue Centers, http://www.icomia.org/library/library_seacrh.asp.1-6 (19.01.2020).

Ross, N. (2002). Siting Criteria for New Marinas, Coastal Resources Center,*University of Rhode Island*, 1-3.

Saatçıoğlu, M.K. (1995). *Türkiye"de Yat Limanı İşletmeciliği ve Etkinliğinin Arttırılması İçin Bir Model Önerisi* (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sarı, F. Ö. (2011). Marina İşletmelerinde Hizmet Yönetimi: Yatçıların Hizmet Kalitesi Algılamaları İle Marinadan Tatminleri, Tekrar Tercih Ve Tavsiye Etme Eğilimleri Arasındaki İlişkinin Analitik İncelemesi (Doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sarıışık, M. Kaya, İ. ve Narin, M. (2009). Deniz Turizmi İşletmeleri. (Editor: Şehnaz Demirkol ve Burhanettin Zengin). *Turizm İşletmeleri*. Sakarya: Değişim, 191-216.

Sarıışık, M., Türkay, O. and Akova, O. (2011). How to manage yacht tourism in Turkey: A swot analysis and related strategies, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1014–1025.

Sevinç, F. (2014). *Yat Liman İşletmeleri Yönetiminde Rekabet Stratejileri Ve Türkiye'deki Uygulamalar* (Yüksek lisans tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

Sevinç, F. ve Güzel, T. (2016). Yat Limanı İşletmelerinde Rekabet Stratejileri; Türkiye'deki Uygulamalar, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*

Sezer, İ. (2012). Turistik Fonksiyonları Ve Yat Turizmine Etkileri Açısından Didim Yat Limanı (D-Marin Didim). *Doğu Coğrafya Dergisi*, 104-124.

Silveira, L. A. Santos, N. and Perna, F. (2018). Yachts Passing by the West Coast of Portugal – What to Do to Make the Marina and the Destination of Figueira da Foz a Nautical Tourism Reference?, *Scientific Journal Of Maritime Research*, 32(2):182-190.

Simpson, J. A. (1998). Valuation of Marinas, *Appraisal Institute*, USA.

Sorensen, P. H. Wortley, C. A. Hunt, F. G. Tobiasson, B. O. Childs, K. M. Forster, C. G. (2000). Inner Harbor Structures Planning and Design Guidelines for Small Craft Harbors.In American Society of Civil Engineers. Task Committee on Marines 2000. Planning and design guidelines for small craft harbor */ prepared by the Task Committee on Marinas 2000*. — Rev. ed.

Şemieoğlu, O. (2006). Kuşadası, Bodrum Ve Pire(Yunanistan) Yat Limanlarının Turizm Coğrafyası Açısından Karşılaştırılması (Doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

T.C. Ulaştırma, Denizcilik Ve Haberleşme Bakanlığı Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü (Aygm) Kıyı Yapıları Planlama Ve Tasarım Teknik Esasları 2016.

Tandoğan, O . (2008). Yat Limanı Yatırımlarının En İyi Kuruluş Yeri Belirlenmesinde Derecelendirme Yöntemi ve Türkiye Örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*

Tandoğan, U. (2015). Yat Liman İşletmelerinin Dış Kaynak Al Ya Da Üret Kararında Farksızlık Noktası Ve Doğrusal Programlama Tekniklerinin Kullanımı. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* - Cilt:13 Sayı:2, 308- 331.

TC. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2016). *Deniz Denizcilik İstatistikleri*, https://atlantis.udhb.gov.tr/istatistik/istatistik_arsiv.aspx. (07.02.2020).

The Ocean Conservancy. (2001). GOODMATE: Recreational Boating & Marina Manual, *The U.S. Coast Guard Auxiliary*, http://pdept.cgaux.org/Documents/ Active/Prevention/Training/GoodMateManual.pdf

The Yacht Harbour Association. (2007). A Code of Practice For The Design, *Construction and Operation of Coastal and Inland Marinas and Yacht Harbours*, England.

Tobiasson, B. O. and Kollmeyer, R. C. (1991). Marınas And Small Craft Harbors, *Springer Science+Business Media*, New York.

Topçuoğlu, A. (2006). *Yat Limanlarında İnsaat Tekniklerinin Karşılaştırılması* (Yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Töz, A. C. Arabelen, G. Atik. O ve Akaltan, C. (2016). Marina Hizmetlerinin Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Bir Marina Uygulaması, *III. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu.*

Tsinker, G.P. (1995). Marine Structures Engineering: Specialized Applications, Chapman & Hall.

Tsinker, G.P. (1997). Handbook Of Port And Harbor Engıneerıng, geotechnical and structural aspects, *Springer Science+Business Media Dordrecht. Chapman & Hall, Dept. BC, 115 Fifth Avenue,* New York.

Tsinker, G.P. (1997). Handbook Of Port And Harbor Engıneerıng, geotechnical and structural aspects, Springer Science+Business Media Dordrecht. Chapman & Hall, Dept. BC, 115 Fifth Avenue, New York.

Türk Dil Kurumu, Büyük Türkçe Sözlük, (2020). https://sozluk.gov.tr/?kelime= erişim tarihi: 19.01.2020

TÜRSAB, (1988). Yat Turizmi, *TÜRSAB Dergisi*, 72. sayı

Tütüncü, Ö. ve Doğan, Ö.İ. (2003). Müşteri Tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, İzmir.

TYHA, (2020). The Yacht Harbour Association, https://www.tyha.co.uk/

Utne, B. B. (1996). Reliability and Validity in Qualitative Research within Education in Africa, *International Review of Education, 42* (6), 605-621.

Viola, P. (2005). Porti Turistici: Una Disciplina E Una Sfida (Marinas: A Discipline And A Challenge). *Portus, 9* (5), 14–21.

Westbrook, R. A. And Oliver, R. L. (1981) ,Developing Better Measures Of Consumer Satisfaction: Some Preliminary Results, İn NA - Advances İn Consumer Research Volume 08, Eds. Kent B. Monroe, *Ann Abor, MI : Association For Consumer Research,* 94-99.

Worthington, I. ve Britton, C. (2003). The Business Environment, *Prentice Hall Financial Times, 4th Edition*. UK.

Yat istatistiki bilgileri, (2018). T.C. Kültür Ve Turizm Bakanlığı Yatırım Ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 9. Baskı. Seçkin Yayınları, Ankara.

Yükseköğretim Program Atlası (2020). Yükseköğretim Kurulu Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, https://yokatlas.yok.gov.tr/netler-onlisans-tablo.php?b=39014.erişim tarihi: 02.02.2020.

Yükseköğretim Program Atlası. (2020). Yükseköğretim Kurulu Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, https://yokatlas.yok.gov.tr/netler-tablo.php?b=11106. erişim Tarihi: 02.02.2020.

Zeljana, D. and Tihomir , L. (2012). Nautical Tourism and the Media, *A. Papathanassis et al. (eds.), Cruise Tourism and Society, Springer,* 87-99. Berlin

Zikmund, W. G., McLeod, R. ve Gilbert, F. W. (2003). Customer relationship management: Integrating marketing strategy and information technology. Wiley.

Url-1 <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/ >, erişim tarihi 29.07.2019.

Url-2 <https://tr.pinterest.com/search/pins/?q=m%C4%B1s%C4%B1r%20yelken lil eri &rs =type d&ter m_met a[]=m% %B1s% C4% %7Cty ped&te rm_met a[]=yel kenliler i%7Ctyped>, erişim tarihi 02.08.2019.

Url-3 <https://www.turmarin.com.tr/blog/genel/yatciligin-tarihi/>, Erişim Tarihi 02.07.2019.

Url-4 <https://www.etimolojiturkce.com/kelime/marina.>, erişim tarihi 17.10.2019.

EKLER

EK A: Görüşme Talep Mektubu

T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
04.09.2019
KONU: Görüşme Talebi
Sayın M1 Marina Müdürü,
Ataköy Marina
Ataköy 1. Kısım Mah. Rauf Orbay cad. No:16 Bakırköy /İSTANBUL
atakoymarina@atakoymarina.com.tr

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans öğrenimimi devam ettirmekteyim. Yüksek lisans tez aşaması kapsamında "*Türk Turizmi İçerisinde Yat Ve Marina İşletmeciliğinin Temel Sorunlarının Belirlenmesi Üzerine Bir Alan Araştırması*" isimli akademik çalışmaya temel oluşturmak üzere bir çalışma yapmaktayız.

Hazırlayacak olduğum araştırmamın asıl konusu yat ve marina işletmeciliğinin temel sorunlarının belirlenmesi üzerinedir. Bununla ilgili olarak Türkiye'de yer alan Yat ve marina işletmeciliği faaliyeti yürüten firmaların üst düzey yöneticileri ile bir araya gelerek, konuyla ilişkili görüşlerinizin alınması adına sizlerden uygun bir zamanını kapsayacak randevu talep etmekteyiz. Tarafınıza iletilen görüşme talebi ile ilgili olumlu ya da olumsuz dönüş yapabileceğiniz iletişim bilgileri aşağıda mevcuttur. Ön bilgilendirme açısından soruların içeriği tarafınıza iletilmiştir.

Saygılarımla,

Kürşad ÖZBAY
Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Tel: 0505 237 7912
E-mail:kursadozbay@gmail.com; kozbay@limas.com.tr

EK B: Görüşme Formu

GÖRÜŞME FORMU

Araştırma Konusu

Türk Turizmi İçerisinde Yat Ve Marina İşletmeciliğinin Temel Sorunlarının Belirlenmesi Üzerine Bir Alan Araştırması

Tarih: .../…/… Yer: … Başlangıç saati: …

İşletme: …

Kürşad ÖZBAY

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

Sayın Yönetici;

Bu görüşme akademik bir çalışma olan Yüksek Lisans tezimin verilerini oluşturmak amacıyla yapılacaktır. Türkiye'deki yat ve marina işletmeciliği için genel bir analiz niteliğinde olup, verdiğiniz bilgiler ışığında çalışma sonuçları bu konu ile ilgilenen araştırmacılara katkı sağlamak, hem de Türkiye'de yer alan diğer marinalara olumlu etkiler bırakacağını düşünmekteyim. Konu ile ilgili görüş ve düşünceleriniz, mülakat içerisinde sorulan sorulara rahatlık ve içtenlikle cevaplar vermeniz, marina işletmelerinin sorunlarını dile getirmeniz, araştırmanın amaçlarına ulaşması açısından yüksek önem arz etmektedir.

Görüşme esnasında ortaya çıkacak olan bilgiler ve veriler sadece akademik amaçla kullanılacaktır. Bunun haricinde herhangi bir ticari faaliyet ya da olumsuz içerik oluşturabilecek reklam, tanıtım vb. gibi faaliyetler kapsamında kullanılmayacaktır. Bunların dışında işletme isminiz hariç tüm isimler belli bir kod verilerek oluşturulacaktır. Kişisel verilerinizin korunması kanunu uyarınca tüm bilgiler tarafımızda gizli olarak kalacaktır, istemediğiniz veri ya da kayıtlar mülakat sonunda tekrardan gözden geçirilip silinebilecektir. Katkı ve anlayışınız için şimdiden teşekkürlerimi sunarım.

Hazır olduğunuz takdirde sorulara başlayabiliriz

Görüşme Soruları

1. Çalışan personelin eğitim düzeyi
2. Personel ilgili alım süreci ve alım sonrası yaşanan sorunlar

3. İşletme doluluk oranı, Yaz ve Kış Mevsimlerinde
4. Yatların ortalama konaklama süresi
5. Marinaya ait belgeler (ödüller, kaçıncı yıl, kaçıncı belge)
6. Marinanınız Güçlü yönleri
7. Marinanızın Zayıf yönleri
8. Marinanızın önündeki fırsatlar, var ise değerlendirebileceğiniz alternatifler
9. Marinanızınız önündeki tehlikeler/tehditler
10. Yat sahiplerinin marinanızda en memnun oldukları konu
11. Yat sahiplerinin marinanızda en fazla şikâyet ettikleri konu
12. Marinanızdaki eksiklikler ve bulabildiğiniz çözüm yaklaşımları
13. İşletmenizdeki ortak kullanım alanlarının yeterliliği
14. Yat giriş/çıkışları, yasal prosedür ve hizmetleri, hizmet uygulamaları
15. Gelen misafir yatların atık bertaraf yöntemleri, sistemleri/ Bertaraf ücreti
16. Yerel yönetimlerin (Belediye ya da devletin) işletmeye destekleri bu desteklerden yararlanma oranları
17. Alt yapı ve yeterliliği (su, yakıt, elektrik enerjisi jenaratör kapasiteniz, internet, telefon, navigasyon hizmetleri, teknik destek) (sağlık personeli ve doktor, aşı uygulamaları gümrükleme ve güvenlik hizmetleri
18. Çekek yeri hizmetleri, tamir bakım onarım ana yapı üzerinde tadilat, motor bakım onarımı, Yeterli teknik personel, Class kuruluşlarından yararlanma ve belgeleme, Ölçüm ve yön bulma aletlerinin bakım onarım hizmeti
19. Çekek yerleri hizmetinden yararlanırken yat personelinin yardım düzeyi ve seviyesi
20. Çekek yerinde kalan yatların ortalama kalış süresi
21. Üst yapı hizmetleri
22. Marinanın şehir merkezine yakınlığı,
23. İşletme içindeki yakınındaki otopark, Avm, Restoran, Otel, Kafe ve barlar, Dinlence yerleri (park ve bahçeler) bunların ihtiyacı karşılayabilirliği ve memnuniyet
24. Gelen misafirler için ulaşım imkânları (Servis, taksi, elektrikli araç, bisiklet) Rehberlik hizmetleri

25. Güvenlik hizmetleri, Kamera sayısı/ Kameralara uzaktan erişim ya da kayıtları görebilme imkânı
26. Güvenlik personel sayısı, vardiya düzeni ve esası, Güvenlik seviyesi (Nereye kadar yat içi dâhil mi, bir hırsızlık olayı olduğunda ya da kavga durumunda)
27. Fiyatlandırma politikası, randevu sistemi, ücretlerin ödenmesi tahsilat, Eski müşteri yada uzun süreli konaklama ücret alternatiflerinin olup olmadığı, yada grup personeli indirimleri, Yabancı yat sahipleri yaklaşımları
28. İşletmenizde bir yatta yangın çıktı, yapabilecekleriniz ve imkânlarınız. Yerel yönetimlerinin destek ve imkânları
29. Aşırı fırtınalı bir hava oluştu işletmenizin imkânları
30. Sağlık sorunu yaşayan bir yat sahibi işletmenize acil giriş yaptı imkan ve kabiliyetleriniz
31. Mülteci ve sığınmacılar işletmenizde giriş talebinde bulundu ya da iltica talebinde bulunuldu bu durumdaki kabul ya da kabul etmeme şartlarınız
32. Yer olmaması durumunda marina hizmeti vermeme durumunuz
33. Hangi ülkelerden fazla yat gelmektedir. Sizden sonraki güzergâhları Geldiği marina bir sonraki marina
34. Tanıtım faaliyetleriniz
35. Kara liste ya da kabul edilmeyecek olan yat sahipleri
36. Marina işletmelerinin temel sorunları nelerdir

Görüşülen kişi ile ilgili bilgiler

Görüşülen Yönetici:

Yaşı:

Eğitim durumu:

İşletmedeki ünvanı:

İşletmedeki üst düzey yönetici olarak çalışma süresi:

Tüm sektördeki çalışma deneyimi:

Katılımınız ve değerli bilgileriniz için teşekkür ederim.

EK C: Türkiye Marinalar



(a)



(b)



(c)



(d)



(e)



(f)



(h)



(ı)



(i)



(j)



(k)



(l)



(m)



(n)



(o)



(ö)

EK E (Devam)



(p)



(r)



(s)



(ş)



(t)



(u)



(ü)



(v)



(y)



(z)



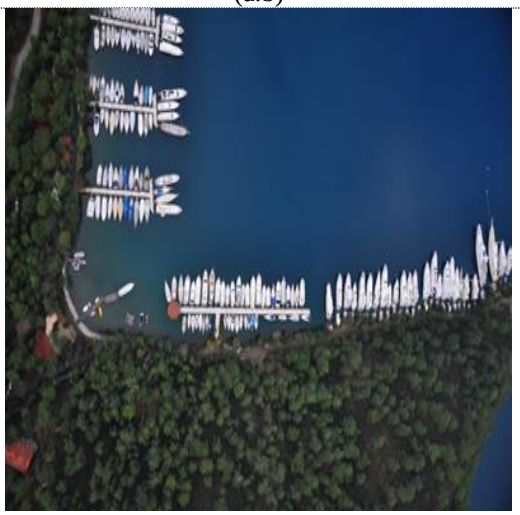
(a.a)



(a.b)



(a.c)



(a.d)



(a.c)



(a.d)



(a.e)



(a.f)



(a.g)



(a.ğ)



(a.h)



(a.ı)



(a.i)



(a.j)



(a.k)



(a.l)



(a.m)



(a.n)



(a.o)



(a.ö)

Türkiye Marinalar: (a) Ataköy Marina . (b) Kalamış Setur Marina. (c) Cty port. (d) Viaport Marina. (e) Yalova Setur Marina. (f) İstmarin İstinye Tekne Park. (g) İstmarin Tarabya Tekne Park. (h) Setur Ayvalık Marina. (ğ) Levent Marina. (h) Setur Altınyunus Marina. (ı) IC Çeşme Marina. (i). Port Alaçatı Marina. (j) Teos Marina. (k) Setur Kuşadası Marina. (l) D-Marin Didim. (m) Yalıkavak Marina. (n) D-Marin Turgutreis. (o) Milta Bodrum Marina. (ö) Ağanlar Marina-Yat Çekek Yeri. (p) Yat Lift. (r) Martı Marina. (s) Netsel Marmaris Marina. (ş) Albatros Marina. (t) Marmaris Yat Marina. (u) My Marina Yatch Club (ü) Marintürk Göcek Exclusive. (v) Marin Türk Göcek Village Port. (y) D-Marin Göcek. (z) Ecesaray Marina. (a.a) Ege Yat. (a.b) Gökova Ören Marina. (a.c) Marmaris Adaköy Marina. (a.d) Club Marina Göcek. (a.e) Skopea Marina. (a.f) Setur Kaş Marina. (a.g) Setur Finike Marina. (a.ğ) Kemer Türkiz Marina. (a.h) Setur Antalya Marina. (a.ı) Antalya Kaleiçi Yat Limanı. (a.i) Göcek Belediye Marina. (a.j) Bodrum Belediye Liman İşletmesi. (a.k) Alanya Marina. (a.l) Mersin Marina. (a.m) Kumkuyu Marina. (a.n) Fethiye Belediyesi Yat Limanı. (a.o) Kalkan Belediye Yat Limanı. (a.ö) Kaş Belediye Yat Limanı.

EK D: Mavi yıldız programı uygulama esasları (IMCI, 2020).

Dış Görünüş ve Hizmetleri	*	**	***	****	*****
Marinanın Adının Olduğu Büyük Okunaklı Tabela	√	√	√	√	√
Otopark	-	√	3 Yatak Başına 1	3 Yatak Başına 1	3 Rıhtımda 1, Korumalı
Demirleme	Bölge İşaretlenmiş	Bölge İşaretlenmiş	İşletme Hizmet Vermesi	İşletme Hizmet Vermesi	İşletme Hizmet Vermesi
Marina Hakkında Bilgi	-	-	İşletme Tanıtım Broşürü	İşletme Tanıtım Broşürü ve web sitesi	İşletme Tanıtım Broşürü ve web sitesi
Müşteri Şikayet İşlemleri	-	-	-	Şikayet Prosedürü	Şikayet Prosedürü ve Müşteri Anketi
Emniyet ve Güvenlik	*	**	***	****	*****
Acil durumlar için Telefon ve Telsiz hizmeti	√	√	√	√	√
Her iskelede cankurtaran simidi ve merdivenler	√	√	√	√	√
Ücretsiz ilk yardım ekip ve ekipmanları	√	√	Sedye Yanı Sıra Mevcut	Sedye Yanı Sıra Mevcut	Sedye Yanı Sıra Mevcut
Emniyetli Tonoz bağlantı sistemi	√	√	√	Mevcut Ve Yüzer Yağ Bariyeri	Mevcut Ve Yüzer Yağ Bariyeri
En yakın Hastanene veya ilkyardım İstasyonlarının Listesi	√	√	√	√	√
Gece Aydınlatması	-	Karadaki Bölgeler	Kara Tarafı Ve İskeleler	Kara Tarafı Ve İskeleler	Kara Tarafı Ve İskeleler
Yangın söndürücü	√	Her İskelede	Her İskelede	Her İskelede	Her İskelede

Emniyet ve Güvenlik	*	**	***	****	*****
İlk yardım konusunda eğitilmiş personel	-	-	√	√	√
Günlük hava durumu / Gelgit hakkında bilgi	-	-	√	√	√
Deniz güvenliği-Cankurtaran Hizmeti	-	-	Denetim Turları	Günlük Muayene Ve Tekne Sahibinin Bilgileri	Günlük Muayene Ve Tekne Sahibinin Bilgileri
Acil Durumlar İçin Helikopter Pisti	-	-	-	-	√
Otomatik Anons Sistemi	-	-	-	-	√
Tekne ve Yatların Çevre Güvenliği	-	-	-	-	√
Online Kamera Güvenlik Sistemi	-	-	-	-	√
Sıhhi Tesisat ve Hijyen	*****	******	*******	********	*********
Su	√	İskele Üzerinde	20 İskelede Bir İskelede Bir Tane	10 Rıhtımda Bir İskelede Bir	10 Rıhtımda Bir İskelede Bir
Maks. tesislere uzaklık	-	-	800 Metre	600 Metre	400 Metre
Tuvalet	√	Ulusal Gereksinimlere Göre	Tuvalet Kağıdı İle Erkek Ve Kadın İçin Ayrılmış	Erkekler Ve Kadınlar İçin Ayrılmış, Tuvalet Kağıdı İle - Ayrıca: Kabin Büyüklüğü 0,9 Mevcut 1,5 M; El Kurutma Makinesi / Kağıt	Erkekler Ve Kadınlar İçin Ayrılmış, Tuvalet Kağıdı İle - Ayrıca: Kabin Büyüklüğü 0,9 Mevcut 1,5 M; El Kurutma Makinesi / Kağıt
Yıkama tesisi	-	√	Ilık Su, Tepsi, Ayna, Kancalar	Ilık Su, Tepsi, Ayna, Kancalar; Ayrıca: Elektrik Prizleri	Bir Yıkama Kabini Veya Aile Kabini

Sıhhi Tesisat ve Hijyen	*	**	***	****	*****
Duş	-	√	√	√	√
Engelliler için tesis	-	-	-	-	Marinada en az bir
Tesisler için temizlik prosedürü	-	-	Günlük	Günlük Yazılı Kanıt ile	Günlük Yazılı Kanıt, Ek Kontroller Ve Ek Temizlik
Bebek Bezi Değiştirme Kabinleri	-	-	√	√	√
Çamaşır Makinesi, Bulaşıkhane ve Yemek Pişirme Alanı	-	-	-	√	√
Marina Yat bakım Servis Hizmeti	Bilgi Panosuna Atanan İrtibat Kişisi	Bilgi Panosuna Atanan İrtibat Kişisi	Marina Master / Personeli Tayin Edilir Ve Sezon Boyunca Sabah 2 Saat, Öğleden Sonra 2 Saat Hizmetinizdedir	Marina Master / Marina Personeli Sezon Boyunca Marina'da Görevlendirilecek Ve Sunulacak: Sabah 4 Saat Ve Öğleden Sonra 4 Saat	Sezon Boyunca Görevlendirilecek Ve Temin Edilecek Marina Master / Marina Personeli: 08:00 - 20:00
Turizm Danışma Bürosu	Bilgi Panosu	Marina Etkinlikler Ve Teklifler Dahil Olmak Üzere Bilgi Panosu. Bu Elektronik Bir Bilgi Noktası Navigasyon Hizmetleri	Bölgedeki Tekliflerle İlgili Olarak İlgi Duyulan Yerler, Toplu Taşıma, Sunum Ve Danışmanlık Hizmetleri De Dahil Olmak Üzere Bilgilendirme Kurulu	Turistik Bölgeler Ve Çevredeki Toplu Taşıma Araçları Hakkında Bilgi Ve Tavsiye	Turistik Özellikler Ve Çevredeki Toplu Taşıma Hakkında Bilgi Ve Tavsiye, Tur Planlama Teklifleri
İşletme Genel Yerleşim Planı	-	-	Marina'nın Genel Planı Ve İskelelerin / İskelelerin Girişinde Yakın Çevre	Marina'nın Genel Planı Ve İskelelerin / İskelelerin Girişinde Yakın Çevre	Marina'nın Genel Planı Ve İskelelerin / İskelelerin Girişinde Yakın Çevre
Eşya Ve yük Taşıma Araçları	-	-	100 Yatak Başına 2 Araba	100 Rıhtımda 2 Araba ve Yatta Engelsiz Yol	100 Rıhtımda 2 Araba ve Yatta Engelsiz Yol

Sıhhi Tesisat ve Hijyen	*	**	***	****	*****
Duş	-	√	√	√	√
Engelliler için tesis	-	-	-	-	Marinada en az bir
Tesisler için temizlik prosedürü	-	-	Günlük	Günlük Yazılı Kanıt ile	Günlük Yazılı Kanıt, Ek Kontroller Ve Ek Temizlik
Bebek Bezi Değiştirme Kabinleri	-	-	√	√	√
Çamaşır Makinesi, Bulaşıkhane ve Yemek Pişirme Alanı	-	-	-	√	√

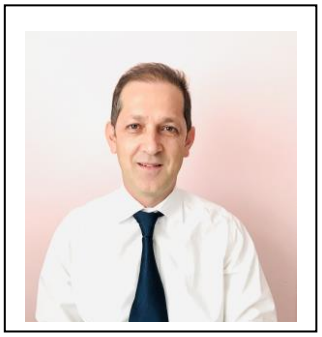
Sıhhi Tesisat ve Hijyen	*	**	***	****	*****
Marina Yat bakım Servis Hizmeti	Bilgi Panosuna Atanan İrtibat Kişisi	Bilgi Panosuna Atanan İrtibat Kişisi	Marina Master / Personeli Tayin Edilir Ve Sezon Boyunca Sabah 2 Saat, Öğleden Sonra 2 Saat Hizmetinizdedir	Marina Master / Marina Personeli Sezon Boyunca Marina'da Görevlendirilecek Ve Sunulacak: Sabah 4 Saat Ve Öğleden Sonra 4 Saat	Sezon Boyunca Görevlendirilecek Ve Temin Edilecek Marina Master / Marina Personeli: 08:00 - 20:00
Turizm Danışma Bürosu	Bilgi Panosu	Marina Etkinlikler Ve Teklifler Dahil Olmak Üzere Bilgi Panosu. Bu Elektronik Bir Bilgi Noktası Navigasyon Hizmetleri	Bölgedeki Tekliflerle İlgili Olarak İlgi Duyulan Yerler, Toplu Taşıma, Sunum Ve Danışmanlık Hizmetleri De Dahil Olmak Üzere Bilgilendirme Kurulu	Turistik Bölgeler Ve Çevredeki Toplu Taşıma Araçları Hakkında Bilgi Ve Tavsiye	Turistik Özellikler Ve Çevredeki Toplu Taşıma Hakkında Bilgi Ve Tavsiye, Tur Planlama Teklifleri
İşletme Genel Yerleşim Planı	-	-	Marina'nın Genel Planı Ve İskelelerin / İskelelerin Girişinde Yakın Çevre	Marina'nın Genel Planı Ve İskelelerin / İskelelerin Girişinde Yakın Çevre	Marina'nın Genel Planı Ve İskelelerin / İskelelerin Girişinde Yakın Çevre

Sıhhi Tesisat ve Hijyen	*	**	***	****	*****
Elektrik	Marinada Mevcut	Her İskelede Mevcut	Her İskelede Mevcut	Yat Limanında Her Yat Bağlama İçin Mevcut Güç Kaynağı	Her Yat Bağlama İçin Marina İçinde Güç Kaynağı Ve Marina Bağlama İçin Üç Fazlı AC (400 V) Besleme Mevcut
Hizmet	*	**	***	****	*****
Tekne yakıt istasyonu	-	-	-	Yat Limanında Ya da Doğrudan Bitişik Tekne Akaryakıt İstasyonları (2 Zamanlı Miks Mevcuttur, Normal, Premium, Dizel, Sıvı Gaz Tankları Mevcuttur), Hafta Sonu Mevcuttur.	Yat Limanında Ya da Doğrudan Bitişik Tekne Akaryakıt İstasyonları (2 Zamanlı Miks Mevcuttur, Normal, Premium, Dizel, Sıvı Gaz Tankları Mevcuttur), Hafta Sonu Mevcuttur.
Vinç / Yat Taşıma Kızak Sistemi	-	-	3 km Mesafede Bulunan Vinç veya Kızak Tesisi	Yelkenli Tekneler (Suyolu mesafesi) İçin Marinalarda Veya 3 Km Mesafede 10 Tona Kadar Vinç Veya Kızak Tesisi Mevcuttur	Kaldırılacak Azami Yükün% 80'ine Kadar Vinç, Hareket Asansörü Veya Kayma Arabası (Ancak 30 Tondan Fazla Olmamak Kaydıyla) Marinada Yerinde Olmalıdır - Direk Vinç Veya Kayma Tesisleri (Gelgit Limanı Hariç)
Yat Malzemeleri Satış Alanı	-	-	10 Km Mesafede Yat Ekipmanı Tedariki	Yat Limanında Veya 3 Km Mesafede Yat Ekipmanı Tedariği (Kat Planı, Adresler Ve İlan Panolarında Yayınlanan Telefon Numaraları)	Hafta Sonu Marinada Yat Ekipmanı Tedariği
Tekne Onarımı Ve Servisi / Tekne Servis Personeli	-	-	Tekne Onarımı Ve Servisi	Servis Personeli Mevcuttur. Marina Veya 3 Km İçinde Onarım Ve Servis, Kat Planı, Adresler, Telefon Numarası Yayınlayın. Min. Marinada 4 Servis, Diğerleri 10 Km İçinde	Servis Personeli &, Hafta Sonu Mağaza (08:00 –20: 00), 24 Saat Acil Servis. Min. Marinada 7 Servis, Diğerleri 10 Km İçinde

Yiyecek İçecek ve Eğlence	*	**	***	****	*****
Gıda Alış Veriş Merkezi	-	3 Km Mesafe Veya Alternatif Dağıtım Hizmeti	1,5 Km Uzaklık Veya Alternatif Dağıtım Hizmeti	Marinada Veya Bitişikte Yiyecek Temini, Ekmek Teslimi	Yatta Marinaya Gıda Tedariki (Sezon Boyunca Hafta Sonu Açık), Ekmek Teslimatı
Restoran / Cafe/ Bar	-	-	-	Marinada Akşam Yemeği Veya Doğrudan Bitişik (Mevsimlik)	Hafta Sonu Açık Marinada Akşam Yemeği
Kredi kartı kabulü	-	-	Marina Ücretlerini Karşılamak İçin Kredi / Banka Kartı Kabulü	Marina Ücretlerini Karşılamak İçin Kredi / Banka Kartı Kabulü	Marina Ücretlerini Karşılamak İçin Kredi / Banka Kartı Kabulü
İnternet ve Ethernet Hizmeti	-	-	-	WLAN yatlarda mevcuttur	WLAN yatlarda mevcuttur
Hizmet	*	**	***	****	*****
Eğlence Tesisleri	-	-	Min. Marinada Veya Doğrudan Bitişikte Bulunan 5 Eğlence Tesisi: Örn. Oyun Alanı, Ergenler Ve Çocuklar İçin Tesisler, Barbekü Yeri, Güneşlenme Alanı, Plaj, Yüzme Alanı, Havuz, Sauna, Yatçılık Okulu Vb.	Marinada Veya Doğrudan Bitişikte Bulunan En Az 6 Eğlence Tesisi: Çocuk Oyun Alanı, Ergen Ve Çocuklar İçin Tesisler, Barbekü Yeri, Güneşlenme Alanı, Plaj, Yüzme Alanı, Havuz, Sauna, Yatçılık Okulu Vb.	Yat Limanında Veya Doğrudan Bitişikteki Aşağıdaki Boş Zaman Olanakları Mevcut Olmalıdır: Çocuk Oyun Alanı, Bisiklet Kiralama, Plaj Veya Yüzme Alanı Veya Havuz. Ayrıca Aşağıdaki Eğlence Tesislerinin 6'sı Marinada Veya Doğrudan Bitişikte Bulunmalıdır.

Yönetim, Çevre koruma ve Bertaraf	*	**	***	****	*****
Katı atık parçalama	Çöp öğütücü	3 Km Mesafe Veya Alternatif Dağıtım Hizmeti	Geri Dönüşümlü Toplama, Atık Yağ, Sintine Suyu Ca. 1 Km	Potansiyel Geri Dönüştürülebilir Toplama, Atık Yağ, Sintine Suyu, Piller, Boya Ve Vernik Kalıntılarını Yak. 1 Km	Marinadaki Potansiyel Geri Dönüştürülebilir Toplama, Atık Yağ, Sintine Suyu, Piller, Boya Ve Vernik Kalıntıları Dahil Çöp İmhası
Motor yağ bertarafı	-	-	√	√	√
Geri dönüşüm İstasyonları	-	-	√	√	√
Tesis Atık Su Pompalama Tesisi	√	√	√	√	√
Sintine Atıkları bertarafı	-	-	-	Marinada Veya 0,5 Sm (Yaklaşık 1 Km) Yarıçapında Dışkı İmhası	Marinada Dışkı İmhası
İşletme Organizasyon yapısı	-	-	Tehlikeli Maddelerin Taşınması İçin Çalışma Talimatları	Yerel Yetkililerce Gerekli Görülen Marina Sorumlulukları	Akredite Edilmiş Yönetimin Belgelenmiş Organizasyon Yapısı (EN ISO 14000 / Ekolojik Denetim / ISO 9000 / HACCP Gibi)
Tekne Yat alt temizliğinin yapılması	-	-	-	Gözetim Altında Bertarafı aa İçeren Su Altı Teknesi İçin Temizleme Yeri	Gözetim Altında Bertarafı da İçeren Su Altı Teknesi İçin Temizleme Yeri

ÖZGEÇMİŞ



Ad-Soyad **:** Kürşad ÖZBAY

Doğum Tarihi ve Yeri **:** 05/01/1975 Espiye

E-posta **:** kursadozbay@gmail.com

ÖĞRENİM DURUMU:

- **Ön lisans** **:** 22.09.1997, Ankara Üniversitesi, Çankırı Meslek Yüksekokulu, Makina
- **Ön lisans** **:** 31.05.2015, Atatürk Üniversitesi, Açık Öğretim Fakültesi, İş Sağlığı ve Güvenliği
- **Lisans** **:** 23.01.2016, İstanbul Üniversitesi, Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, Coğrafya
- **Lisans** **:** 15.01.2018, Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi Fakültesi, Konaklama İşletmeciliği
- **Yüksek lisans** **:** 17.07.2017, Manisa Celâl Bayar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mühendislik Yönetimi

MESLEKİ DENEYİM VE ÖDÜLLER:

- ÇSGB İş Güvenliği Uzmanı Belge No: 129021 ID 329449
- İş Ekipmanları Periyodik Kontrol Uzmanı TSE-İEYK-0-0018 K18000480
- ATEX 2014/34/EU Direktifi, EN 60079-19 ve 60070-17 Standartları (TÜV Austrıa)
- Autocad 3D –SAP Bakım Modülü, Satınalma Modülü, Catia, Solidworks katı modelleme
- Coğrafi Bilgi Sistemleri Uzm.
- Pedegojik Formasyon, İstanbul Üniversitesi - Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi

AKADEMİK ÇALIŞMALAR:

- **Özbay, K.** (2017). *Yenilenebilir Enerji Kaynaklarından Deniz Dalgasından Enerji Üretimi,* Manisa Celal Bayar Üniversitesi, (Yüksek Lisans Bitirme Projesi) Fen Bilimleri Enstitüsü, Manisa.
- **Özbay, K. Özbay, G.** (2018). Konaklama İşletmelerinde Yenilenebilir Enerji ve Kojenerasyon Uygulamaları, *1.Uluslararası Turizmde Yeni Jenerasyonlar ve Yeni Trendler Konferansı* (01-03 Kasım 2018) Sapanca, Turkey.
- **Özbay, K.** (2020). Gastronomi Sözlüğü, *Madde yazarı (HACCP, Ergonomi, Risotto)* Editörler: Sarıışık, M., Özbay, G. ve Ceylan, V., Detay Yayıncılık, Ankara.