

4. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu
“Küresel Eğilimler-Yerel Etkiler”
23-24 ŞUBAT 2018 - İZMİR

**YAT İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMİNDE YAT VE KAMARA
HİZMETLERİ DERSLERİNİN ÖNEMİ: TÜRKİYE’DEKİ
ÖNLİSANS PROGRAMLARI MÜFREDATLARININ
İNCELENMESİ**

Öznur ŞAHİN NARDALI¹, Dinçer BAYER²

ÖZET

Yat işletmeciliği deniz turizminin önde gelen alanlarından biridir. Yat personeli, kısıtlı çalışma alanlarından dolayı genellikle hem yata sevk ve idaresinden, hem de yatta müşterilere sunulan hizmetlerden sorumlu tutulmaktadır. Yatlarda çok kısıtlı ancak ihtiyaca uygun şekilde düzenlenmiş çalışma alanlarında; nitelikli, titiz, dakik ve protokol konularına da hâkim olması gerekli olan yönetici seviyesindeki yat personeli, meslek yüksekokullarındaki yat işletmeciliği ve yönetimi (YİY) programlarında ya da benzer eğitim programlarında eğitilmektedirler. Bu personel, Uluslararası Denizcilik Örgütü (International Maritime Organization- IMO) standartlarına uygun olarak gemi adamı olma yeterliğinin yanı sıra, deniz turizminin gerektirdiği hizmet standartlarını kapsayacak yeterliğe sahip olacak şekilde yetiştirilmelidir. Bu kapsamda, YİY programının ders içerikleri, yatçılıkta sunulan hizmetler dikkate alınarak belirlenmektedir. Yatlarda müşterilere temel olarak; rezervasyon hizmeti, transfer hizmeti, konaklama hizmeti, yiyecek içecek hizmeti ve eğlence hizmeti sunulmaktadır. Bu kapsamda, müşterilere yatta verilen bu hizmetler, ders planlarında tek bir başlık altında, “Yat ve Kamara Hizmetleri” dersi kapsamında verilmektedir. Bu çalışmanın amacı, yat işletme ve yönetimi programları ders planlarında “Yat ve Kamara Hizmetleri” veya “Kamara Hizmetleri” olarak yer alan derslerin içeriklerinin ihtiyaca dayalı olarak belirlenmesini sağlamaktır. Bu çalışmanın, özellikle yatlarda sunulan hizmetlere yönelik olan ve literatürde yeteri kadar kapsanmayan konuların tespit edilerek, müteakiben yapılacak çalışmalar için yol gösterici olabileceği ve akademik camiaya katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yat İşletmeciliği, Yat ve Kamara Hizmetleri, Marina, Gemi adamı.

¹ Öğr. Gör., Piri Reis Üniversitesi Denizcilik Meslek Yüksekokulu, Tuzla-İstanbul, osnardali@pirireis.edu.tr

² Yrd. Doç. Dr., Piri Reis Üniversitesi Denizcilik Meslek Yüksekokulu, Tuzla-İstanbul, dbayer@pirireis.edu.tr

1. GİRİŞ

Deniz Turizmi Yönetmeliği'nin 23. Maddesi; yatları, gezi, spor ve eğlence amacıyla deniz turizmi ticaretinde kullanılmaya uygun, taşıdığı yolcu sayısı on ikiyi geçmeyen, yük, yolcu ve balıkçı gemisi niteliğinde olmayan, kamarası, tuvaleti ve mutfağı olan deniz aracı olarak tanımlanmaktadır. Yatçılık ise gezi, spor, eğlence, macera vb. amaçlarla gerçekleşen bir turizm faaliyeti olarak ifade edilebilir. Yat turizmi genel olarak gelir seviyesi yüksek turist profilleri açısından tercih edilmesi sebebiyle diğer turizm çeşitlerine kıyasla daha fazla gelir getiren bir turizm çeşididir. Türkiye'deki "Yat İşletmeciliği" vb. isimlerde eğitim faaliyeti gerçekleştirilen programlarda genel olarak yatçılık denizcilik boyutunda ele alınmaktadır. Bu programlarda yer alan akademik kadro ise yatların emniyetle seyir yapabilmesine yönelik olarak ders planlarındaki denizcilik derslerinin yoğun olması nedeniyle genel olarak denizcilik ihtisaslı akademisyenlerden oluşmaktadır. Ancak yatta çalışan tüm mürettebat esasen turizm endüstrisine hizmet etmektedir. Bu sebeple uygulamada yatçılığın turizm boyutunu kapsayan dersler ile ilgili kaynaklara ulaşmakta sıkıntılar söz konusu olabilmektedir.

Türkiye'de yat işletmeciliği ve yönetimi alanında önlisans seviyesinde eğitim yapılan kurumlara ilişkin bilgiler her yıl toplanan denizcilik meslek yüksekokulu çalıştaylarında elde edilen verilerden (MYO Çalışma Grubu Sonuç Raporu, Kasım 2017) ve ayrıca 2017 ÖSYM Kılavuzu'nda yer alan bilgilerden derlenerek aşağıda sunulmaktadır (ÖSYM Kılavuzu, 2017).

- ✓ Bartın Üniversitesi, Bartın MYO, Yat İşletmeciliği ve Yönetimi Programı,
- ✓ İstanbul Bilgi Üniversitesi, MYO, Marina ve Yat İşletmeciliği Programı,
- ✓ Piri Reis Üniversitesi, Denizcilik MYO, Yat İşletmeciliği ve Yönetimi Programı,
- ✓ Yalova Üniversitesi, Yalova MYO, Yat İşletmeciliği ve Yönetimi Programı,
- ✓ Yaşar Üniversitesi, MYO, Marina ve Yat İşletmeciliği Programı,
- ✓ Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Bodrum MYO, Yat Kaptanlığı.

Yukarıda belirtilen programların ders planları incelenmiş, genel olarak derslerin % 70'inin yatların sevk ve idaresine yönelik olan denizcilik alanına ilişkin derslerden, %32'sinin genel fen ve sosyal bilgisi derslerinden ve sadece %8'inindeniz turizmi kapsamında yatlarda müşterilere verilen hizmetlere ilişkin derslerden oluştuğu görülmüştür. Bu durum, yatlarda denizcilik mesleği dışında verilen hizmetlere yönelik

eğitimin çok kısıtlı olduğunu ve deniz turizmine yönelik bu eğitimin geliştirilmeye ihtiyaı olduğunu göstermektedir.

2. YÖNTEM

2.1. Çalışmanın Amacı ve alışma Planı

Bu çalışmanın amacı, yatlarda çalışacak eleman yetiştirmek üzere muhtelif adlar altında faaliyet gösteren ön lisans programlarında, deniz turizmi kapsamında verilmekte olan yat ve kamara hizmetleri dersine ilişkin eğitim ihtiyaçlarını tespit etmek ve standart bir eğitim müfredatı geliştirmektir.

Bu alışma, 3 safhada yapılacak, birinci safhada akademik yazından istifade ile yatlarda sunulan hizmetlere yönelik olarak yapılan çalışmalar, mevcut ders planları ve ders içerikleri toplanacak ve anlamlı olacak şekilde tasnif edilecek, müteakiben yatlarda verilen hizmetler analiz edilerek yat personelinin bilmesi gereken hususlar belirlenecek ve daha sonra da nlisans ğrencilerine bu bilgilerin kazandırılmasına yönelik olarak öğretilmesi gereken konular ders içeriği şeklinde düzenlenecektir.

2.2. Kavramsal Altyapı

Yat işletmeciliğine ilişkin literatürde yer alan kavramsal altyapı zet olarak aşağıya çıkarılmıştır.

Yat turizmi, genel olarak turizmin içinde yer alan, kıyı turizmi ve deniz turizmi ile doğrudan ilgili bir turizm çeşididir. (Atlay Işık, 2010). Deniz turizmi; rekreasyon alanında bir yandan turizm faaliyetleri, diğer yandan ulaştırma ve seyahat faaliyetleriyle kendine has özellikleri bir araya getirmektedir. Atlay Işık (2010) yatçılık ile alakalı pek çok tanımı inceleyerek, yatçılığı “kişilerin spor, dinlenme, eğlenme ve bos zamanları değerlendirme amacıyla kazanç sağlama amacı gütmeden, kendi mülkiyetlerindeki ya da kiraladıkları yatlarla/teknelerle gerçekleştirdikleri deniz seyahati ve bu süreçte yat limanları, yat işletmeleri, yat/tekne bakım onarımı ve diğer destek hizmetlerini sunan işletmelerle tüm iletişim süreçlerini kapsayan faaliyetler” olarak tanımlamaktadır. Yatçılık, burada müşteri perspektifinden ele alınarak, yat işletenlerin tekelinden çıkarılmaktadır.

Yatçılık turizmin önemli bir kolu olarak sektörde yerini almaktadır. Diğer bir tanıma göre de yatçılık; gezi, eğlence, dinlence ve spor amacıyla ticari veya özel teknelerle yapılan turistik faaliyettir (Keleş, 2003). Yat turizmi, limanlar, barınaklar ve marinalar gibi altyapı hizmetleri, inşa sanayi, idare ile ilgili işlemler, personel gibi boyutlarıyla

geniş ölçüde istihdam yaratan bir sektördür. 8-10 yataklı bir yatın 80 yataklı bir otelle aynı kapasiteye sahip olduğu değerlendirilmektedir. Yatların otellere göre avantajı, yatların yüzerek faaliyet alanını değiştirmeye ilişkin yetenekleridir. Keleş (2003), Turizm Bakanlığı'nın verilerine atf yaparak, deniz turizmi gelirlerinin yaklaşık %40'ının yatlardan geldiğini ifade etmektedir.

Kocabıçak'a (1996) göre, yatçılık, limanlar arasında düzenli yolcu ulaşımını sağlamaktan çok, gezi, eğlence, dinlenme ve spor amacıyla az sayıda kişinin hizmetine sunulan, tonaj olarak pek büyük olmayan gemilerle yapılan turistik/ticari bir faaliyettir (Kocabıçak, 1996). Bu tanım yatçılığın turistik yönüne vurgu yapmaktadır. Yatçılıkta gezi süresinin önemli bir bölümü, liman statüsünde olmayan koylarda, körfezlerde ve doğal veya yapay barınaklarda geçirilmektedir. Büyük tonajlı ve çok sayıda yolcu taşıyan kruvaziyer ve yolcu gemileriyle yapılan deniz turizmi yatçılık faaliyetlerinin dışındadır. Yat kaptanı, yatın sevk ve idaresinden ve yatta verilen her türlü turizm hizmetinden sorumlu olan ve donatıyı da temsil eden kişidir. Yat mürettebatı, kaptanın dışında yatın sevk ve idaresi ile yatta müşterilere verilen her türlü hizmetin yerine getirilmesinde kaptana yardımcı olan ve sorumlu olan kişilerdir.

Türkiye kıyılarında yapılan yat turizmi, kıyılardaki doğal ve kültürel turizm kaynaklarına da erişim sağlayarak, turizmin diğer şekillerinden de faydalanılabilmeye olanak sağlamaktadır. Bu çeşitlilik, Türkiye'nin eşsiz coğrafi olanaklarının ve iklimin çeşitliliği ile kültürel geçmişinin bir sonucudur. Turizm Türkiye'nin kalkınmasında gerekli en önemli araçlardan biridir. Turizmin her yönü ile cazip bir dalı olan yat turizmini arzu edilen seviyeye çıkarmak Türkiye'nin ulusal çıkarıdır (Ercanik, 2003).

2.3. İnceleme

2.3.1. Yatlarda Deniz Turizmi Kapsamında Müşterilere Verilen Hizmetler

Yat ve Kamara Hizmetleri, müşterinin yata binmeden önce aldığı hizmetler, müşterinin yatta aldığı hizmetler ve müşterinin yattan ayrılırken aldığı hizmetler olmak üzere 3 başlık altında incelenmektedir.

2.3.2. Müşterinin Yata Binmeden Önce Aldığı Hizmetler

Müşterinin yata binmeden önce aldığı hizmetler rezervasyon hizmeti ve transfer hizmeti (Geliş transferi) olmak üzere iki başlık altında incelenebilir. Rezervasyon kavramı işletmelerin belirlenen bir tarih için satışa sunduğu bir ürün veya hizmeti yapılan anlaşma kapsamında ikinci

bir kişiye satmamak adına gerçekleşen bir yer ayırma faaliyetidir. Transfer hizmeti ise bir yolcunun bir yerden diğer bir yere, örneğin havaalanından marinaya veya tren garından otele ulaşması için verilen taşıma hizmetidir. Bu tanımlardan hareketle müşterinin yata binmeden önce aldığı bu iki hizmeti biraz daha açıklığa kavuşturmakta fayda mütalaa edilmektedir.

2.3.2.1. Rezervasyon Hizmeti

Rezervasyon, ilk iletişimin gerçekleştiği, ilk intibanın olduğu ve ayrıca konuk nazarında beklentilerin şekillendiği süreç olması sebebiyle önemli ve başarıyla yönetilmesi gereken bir aşamadır (Batman ve Demir, 2015). Yat turistleri öncelikle tercihleri ve zevkleri doğrultusunda, yaygın olarak internet üzerinden yat şirketleri veya acenteleri vasıtasıyla gerçekleştirmek istedikleri yat turunu planlamakta ve rezerve etmektedirler. Yat turlarında genel olarak garantili rezervasyonlar gerçekleştirilmektedir. Bu süreç, denizcilik terminolojisinde rezervasyon kavramından daha çok “yat kiralama” kavramı olarak yerleşmiştir. Yat kiralama mürettebatlı, mürettebatsız ve Grup yatçılığı olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Mürettebatlı kiralamada, yat turu yat mürettebatı ile gerçekleştirilmekte ve birçok hizmet mürettebat tarafından sunulmaktadır. Mürettebatsız kiralama da ise kiralamayı gerçekleştiren yolcuların en az birinin yat kaptanı ehliyeti olması gerekmekte ve turist kendi hizmetlerini kendisi karşılamaktadır. Yatlar tipine ve büyüklüğüne göre tek bir kişi veya gruba kiralandığı gibi, birden fazla grup veya kişiye hizmet verecek şekilde farklı kişilere yer/kamara tahsisi yöntemiyle de işletilebilmektedir. Yat veya kabin kiralama işlemlerinde rezervasyon sürecinde; pansiyon tipi (her şey dâhil veya yarım pansiyon gibi), sefer bölgesi bilgileri (Sefer yapılan bölge, örneğin adları belirtilen Yunan Adaları gibi), seferin veya kiralamanın süresi (haftalık yat turu, mini yat turu gibi) bilgiler satış esnasında sunulmalıdır.

Yat rezervasyonunda genel olarak aşağıda yer alan bilgilerin bulunduğu bir rezervasyon formu doldurulmaktadır.

- ✓ Yat ve Kamara tipi,
- ✓ Güzergah,
- ✓ Ücrete dahil olan hizmetler,
- ✓ Geliş ve ayrılış tarihi, saati,
- ✓ Rezervasyonu yaptıran kişinin adı, soyadı, telefon ve iletişim adresi,
- ✓ Rezervasyonun yapıldığı tarih,
- ✓ Müşterinin özel istekleri,
- ✓ Ön ödeme (depozito) alınmışsa miktarı,
- ✓ Rezervasyonu yapan personelin bilgileri,
- ✓ Notlar.

Yat kiralama sürecinde konuk ile bir yat kiralama sözleşmesinin imzalanması gereklidir. Bu sözleşmede karşılıklı olarak yükümlülükler ve belirli durumlar karşısında gerçekleşecek usuller belirtilerek karşılıklı olarak haklar güvence altına alınmalıdır. Bir yat kiralama sözleşmesi şirketten şirkete farklılıklar gösterse de genel olarak aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır.

- ✓ Ödemeler ile ilgili konular,
- ✓ Biniş/İniş yeri ve zamanı,
- ✓ Yatın izleyeceği sefer planı,
- ✓ Maksimum kişi sayısı,
- ✓ Binişte ve inişte gecikme hallerindeki yükümlülükler,
- ✓ Sigorta,
- ✓ Arıza durumu ile ilgili hususlar,
- ✓ Diğer özel şartlar.

Gerçekleşen rezervasyonun garantili rezervasyon olması için kredi kartı güvencesi, nakit ödeme usulü veya anlaşmalı kurum güvencesi gibi seçenekler uygulanmaktadır.

2.3.2.2. Geliş Transferi Hizmeti

Transfer, turizm sektöründe paket tur satın almış turistlerin, geldikleri havaalanı, gar, liman veya otobüs terminalinden konaklama yapacakları otel, yat veya kruvaziyer gemiye götürülme işlemidir. Transfer işlemini gerçekleştiren kişiye transfermen denilmektedir. Transfermen, yolcuları alacağı yerde elinde yolcu listesiyle bekler. Gelen yolcuların isim kontrolünün yapılmasının ardından yolcuların bagajları araca yerleştirilir ve transfer voucher'ları (hizmet belgesi) toplanır. Yolculuk başlamadan önce transfermen araç içinde kendini tanıtarak yolculuk, transfer süresi, gidilen yer (otel, marina, liman) , hoş geldiniz kokteyli, ülke/bölge hakkında kısa bilgi, döviz, telefon, ulaşım vb. konularda yolculara bilgi verir. Yolculuk sona erdiğinde ise yolcuların bagajları alınarak gidilen noktaya kadar (Otel ise önbüro, marina ise yat) eşlik edilir. Transfermen daha sonra acente/yat şirketine iletmek üzere, transfer tarihi, saati ve buluşma noktası, transfer aracı ve transfermenin kimliği, transferi yapılan yolcuların adı ve sayısı, transfer güzergâhı ve varsa transfer sırasında karşılaşılan aksaklıklar, problemler ve çözümler gibi bilgileri içeren bir rapor hazırlayarak ofise teslim eder (Megep, 2011).

2.3.3. Müşterinin Yatta Aldığı Hizmetler

Konukların transfer sürecinden sonra yata binmesiyle ikinci bir süreç başlamış olur. Öncelikle kaptan veya daha büyük yatlarda kaptanın görevlendireceği yat personeli kendini ve mürettebatı tanıtır. Yatın

bölümlerini tanıtarak, tur ve gidilecek bölgeler hakkında bilgi verir. Genel olarak yat turlarının ilk gününde ilk intibasının önemi ve konuğun kısa bir süreliğine de olsa konaklama yapacağı bu yeni mekânda kendini rahat hissetmesi ve ortama hızlıca ısınması için hoş geldiniz kokteyli verilir. Yat turlarındaki müşteri ve çalışan ilişkileri, kruvaziyer gemi ve otelde olduğundan daha farklıdır. Bunun sebebi mekânın kısıtlı bir alanda olması ve yatlarda kısıtlı sayıda kişiye hizmet verilmesidir. Bu nedenle konukların kendilerini daha özel hissetmelerinin sağlanmasıyla müşteri memnuniyeti artırılabilir. Yat seyre çıktıktan sonra, müşteri genelde kendini yat personeli yerine koyarak sefere daha fazla ortak olmaktadır. Bir otelde müşteri memnuniyeti açısından konuğun tüm isteklerinin yerine getirilmesi gerekirken, denizde kimi zaman müşterinin memnuniyeti göz ardı edilerek kaptanın kararları herkes tarafından uygulanır ve çoğu zaman müşteri bundan memnuniyet duyar. Otelerde veya kruvaziyer gemilerde görev ve sorumluluklar net ve dışına çıkmaz bir vaziyette iken yatta bu durum farklı gelişebilir. Örneğin bir otelde housekeeping yiyecek içecek servisi gerçekleştiremezken yatta kamarot ya da steward adı verilen temizlik görevlileri aynı zamanda servisi gerçekleştiren kişi de olabilmektedir.

Müşterilerin yat turu gerçekleştirdiği süre zarfında aldığı hizmetler; yiyecek içecek hizmeti, temizlik hizmeti, ara transfer hizmeti ve eğlence hizmeti olmak üzere sınıflandırılabilir.

2.3.3.1. Yiyecek İçecek Hizmetleri

Yatlarda yiyecek ve içeceklerin depolanması, hazırlanması ve sunulması için ayrılan kısıtlı bir alan vardır. Bu nedenle yiyecek içecek ikmalinin önem derecesi fazladır. Yat turu süresince tüketilecek yiyecek ve içecekler ya konuk tarafından alınır ve yatta depolanır ya da şirket tarafından alınır. Yatlarda genel olarak fix menü (Belirlenmiş yiyecek, içecek listesi) uygulanır. Bunun sebebi kısıtlı depolama alanından en etkin olarak faydalanabilmek için en uygun yiyecek ve içeceklerin belirlenmesi gerekliliğidir. Acente/şirket, fix menü seçeneklerini daha turun satın alma sürecinde müşteriye belirtir. Menü yazılı olarak da rezervasyon formlarında yer alabilir. Belirli durumlarda, müşteri kendisine önerilen listenin dışına çıkarak, kendi tercihiyle gün gün yemek/içecek listesini kendi de hazırlayabilir. Yatlardaki yiyecek içecek hizmeti, kısıtlı sayıdaki müşterinin memnuniyeti gözetilerek genelde kruvaziyer gemi ve otellerden farklı işlemektedir. Diğer taraftan, standart bir yatta kısıtlı alan olması sebebiyle açık büfe bir yiyecek içecek servisi genelde mümkün olmamaktadır.

Denizde gerçekleşen bir turun karada yapılan bir turdan diğer bir farkı da depolama alanının kısıtlı olmasıyla birlikte çok daha dikkatli davranılması zorunluluğudur. Yatlarda gıda maddelerinin

depolanmasında, ürünlerin kimyasal zehirlenmeye sebep olmaması veya iki farklı gıda ürününün birbirine koku, tat vb. özelliklerini geçirmemesi ihtiyacı nedeniyle ürünler arasında etkileşim olmayacak şekilde depolama usullerine uygun davranılmalıdır. Karadaki bir işletmede tükenen bir ürünün kısa sürede tedarik edilmesi mümkünken denizde böyle bir olanak bulunmamaktadır.

Diğer yandan karadaki işletmelerde gıda ürünleri, satın alma müdürü veya elemanları tarafından tedarik edilirken, denizcilikte bu görevi yapan kişi ikmal zabıtidir. İkmal zabiti, hem ürünlerin satın alınmasından, hem muhasebe kayıtlarının tutulmasından ve bunlara ilaveten yatlardaki yiyecek ve içecek hizmetinden yat kaptanına karşı sorumlu olan kişidir.

Yatlardaki yiyecek içecek hizmetinin bir diğer farklılığı da servis usulüdür. Genel olarak tabak servisi veya self servis gerçekleşmesinin yanında müşteri profiline yönelik olarak İngiliz servisi veya Fransız servisi de gerçekleştirilebilir. Ancak geniş bir alanda gösteri ile gerçekleşmesi ve yatların da kısıtlı bir alanı olması sebebiyle Rus servisi uygulanamaz (Megep, 2006).

Türkiye'deki yatlarda genel olarak yabancı aşçılar çalışmaktadır. Bunun sebebi Türkiye'deki profesyonel aşçıların genel olarak gemi adamı ehliyetine sahip olmamalarıdır. Aynı zamanda yatlarda çalışan aşçıların servis bilgilerinin, alkollü ve alkolsüz içecek bilgilerinin, şarap kültürünün olması istenmektedir. Bunun sebebi standart yatlarda, tüm bu konularda ayrı ayrı uzmanlığa sahip bir mürettebat sayısının istihdam edilmesinin olanaksız olması ve mürettebattaki her bir çalışanın birden fazla görevi yerine getiriyor olmasıdır. Örneğin vaziyete göre aşçı aynı zamanda servis görevlisi ve bulaşıkçı, ikmal zabiti aynı zamanda kamarot, kaptan aynı zamanda sommelier³ de olabilmektedir. Bu yöndeki istihdam ihtiyacı Piri Reis Üniversitesi gibi denizcilik temalı üniversitelerde "Gemi Aşçılığı" gibi yiyecek içecek alanının servis ve mutfak alanlarına hakim gemi adamları yetiştiren yükseköğretim programlarının doğmasına sebep olmaktadır.

2.3.3.2. Kamara (Kabin) Hizmetleri

Ağırlama endüstrisindeki işletmelerinin hizmet alanlarından biri de Türkçe'de tam olarak karşılığı bulunmayan ve genelde literatürde kat hizmetleri, temizlik hizmetleri olarak ifade edilen "Housekeeping" hizmetidir. Karadaki işletmelerde housekeeping hizmeti "Kat hizmetleri" olarak ifade edilirken, gemilerde ve yatlar da ise "Kamara hizmetleri" veya "Kabin hizmetleri" olarak ifade edilebileceği değerlendirilmektedir. Her durumda, yapılan iş, bulunulan ortamın temizliği, düzenlenmesi ve

³ Şarap Uzmanı.

estetik bir görüntü verilmesi için yapılan çalışmaları kapsar. Karadaki işletmelerde bu görevi yerine getiren kişiler steward/stewardess, HK (housekeeping), kat hizmetlisi olarak adlandırılırken yatlarda veya gemilerde bu hizmeti yerine getiren personel, steward/stewardess veya kamarot ünvanıyla adlandırılmaktadır. Housekeeping hizmeti, işletmeler için gelir kaynağı oluşturmak, müşteri tatminini sağlamak, müşteri sadakati yaratmak, yatırımlara katkı sağlamak, yatırımların korunmasını sağlamak gibi etkiler yaratmaktadır (Seymen v.d., 2011). Yatlarda da iyi düzenlenmiş bir kamara hizmeti, deniz ortamının kısıtlı ve ancak bir o kadar da iyi düzenlenmiş ortamında müşterilerin kendilerini içinde buldukları yatın bir personeli gibi sorumluluk duygularını da kamçılacak şekilde etki yaratmalıdır.

Housekeeping, temiz, sağlıklı, güvenilir ve estetik bir çevrenin oluşturulması bakımından müşteri beklentileri arasında yer almaktadır. Yapılan araştırmalara göre müşterilerin en fazla şikayet ilettiği konu da hizmet satın aldıkları işletmelerin temizliğine yönelik olabilmektedir (Olca ve Sürme, 2014). Bundan dolayı, yatlarda su olanağının kısıtlı olması ve deniz ortamının daha fazla tuzlanmaya neden olması nedeniyle temizlikte özel tipte malzemeye ve temizleme usullerine ihtiyaç duyulabilecektir.

Yatların yaşam yerleri, mevcut yapım malzemesi (ahşap, metal, polyester) göz önünde bulundurularak uygun temizlik malzemeleriyle temizlenmelidir. Temizlik işlemleri sezonluk, periyodik ve rutin işler olmak üzere 3'e ayrılır. Sezonluk bakım-tutum, yatların belli dönemlerde ve özellikle yat turizmi dönemlerinin dışında, karaya çekilmesiyle gerçekleşen, yatın tüm dış ve iç alanlarının temizlenip, bakım ve tutumlarının ve önemli onarımların yapıldığı bir faaliyettir. Yatlarda ayda bir veya 15 günde bir şekilde gerçekleşen periyodik temizlik işleri de aşağıdaki gibi sınıflandırılmaktadır (Seymen v.d., 2011):

Kamara Temizliği:

- ✓ Tüm ağır ve sabit mobilyaların alt ve arka kısımlarının, abajur vb. dekoratif eşyaların fırçalanması ve temizlenmesi,
- ✓ Havalandırmaların temizlenmesi,
- ✓ Elektrik düğmelerinin ve prizlerin temizliği,
- ✓ Duvar lekelerinin çıkartılması,
- ✓ Perde temizliği,
- ✓ Halı temizliği,
- ✓ Konuk malzemelerinin temizliği,
- ✓ Genel teknik bakım,
- ✓ Tavan, duvar, zemin temizliği ve cilası
- ✓ Koltukların temizliği,
- ✓ Küvet ve Jakuzi temizliği,
- ✓ Mobilyaların cilalanması,
- ✓ Cam, ayna ve çerçeve temizliği,

- ✓ Dolapların temizliği, buzdolabı temizliği,
- ✓ Haşere denetlemesi,
- ✓ Klimaların temizliği ve bakımı,
- ✓ Güverte ekipmanlarının temizliği (servis botu, su oyuncakları vb.),
- ✓ Detaylı toz alma vb. şekilde sıralanabilir

Yatlarda karşılaşılan en önemli temizlik problemi küf ve yosun sorunudur. Dolayısıyla küf ve yosunların oluşmaması ve sağlıklı bir yaşam için gerekli, hijyen koşullarının yaratılması için periyodik rutin temizliğinin de devam etmesi gerekmektedir.

Yatlarda gerçekleşen rutin temizlikler ise: tüm iç alanların temizliğini içeren günlük koruyucu temizlik faaliyetleridir. Zemin temizliği, cam ve ayna temizliği, duş ve tuvaletlerin temizliği, kamaraların genel temizliği, personel kabinlerinin temizliği, salon ve mutfakın genel temizliği, ekipmanların genel temizliği, servis alanlarının temizliği, kamara temizliği, mutfak ekipmanlarının temizliği, kaptan kamarasının temizliği, duş ve tuvaletlerin temizliği olarak sıralanabilir. ahşap kısımların temizlenmesinde zeminin yosunlardan ve küflerden iyi arındırılmasına dikkat edilmelidir.

Yatlarda temizlik işlemlerini genel olarak kamarot ya da steward adı verilen bir mürettebat ekibi gerçekleştirir. Kimi zaman hostesler tarafından da temizlik işlemleri gerçekleştirilebilir. Daha öncede belirtildiği gibi kısıtlı alanlar içinde gerçekleştirilen yat turlarında az kişi ile çok ve çeşitli iş yapma uygulaması söz konusudur.

Yatlarda diğer bir önemli olan konu ise atık yönetimidir. 1973 Tarihli Denizlerin Gemiler Tarafından Kirletilmesinin Önlenmesine Ait Uluslararası Sözleşme (MARPOL 73/78); gemilerden ve yatlardan kaynaklanan atık suların ve çöplerin yaratabileceği kirliliğinin önlenmesini amaçlamaktadır. Yatlarda tuvaletlerden denize atık su boşaltılması yasaktır. Yatlarda çöpler; plastik, yemek artıkları, cam, metal, ambalaj atıkları gibi kategorilere ayrılmıştır. Tüm çöplerin denize atılması tamamen yasaktır. Temel prensip, tüm çöplerin ve atık suların limanlarda atık alım tesislerine boşaltılmasıdır.

Deniz Turizmi Yönetmeliğine (2009) göre yatlarda,

- ✓ Yatçı sayısı ile uyumlu yemek masası, mini bar, oturma ve güneşlenme grupları,
- ✓ Kapasiteye uygun bulaşık makinesi, fırın, buzdolabı veya buz kutusu, kumanya için yeterli depo, yeterli hazırlık yerleri ve bulaşık yıkama yerini kapsayan mutfak,
- ✓ Teknik normlara uygun yatak, genel aydınlatma ve gece lambası, saç kurutma makinesi, tuvalet masası ve aynası, kişisel temizlik kiti, elbise dolabı, perde, kliması olan rahat kullanıma imkân

- verebilecek şekilde düzenlenmiş, suyun yayılımını engelleyici önlemler alınmış duşlu ve tuvaletli kamaralar,
- ✓ Mürettebatsız kiralanan yatlar hariç personel için ayrı kabin, duş ve tuvalet bulunması gerekmektedir.

2.3.3.3. Eğlence Hizmetleri

Bireylerin boş zamanları süresince yenilenmek, günlük rutinden uzaklaşmak, motive olmak, eğlenmek vb. amaçlar doğrultusunda bireysel ya da kolektif olarak gerçekleştirdikleri aktiviteler rekreasyon olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda yatta sağlanan hizmetlerden, kano yapmak, sualtı fotoğrafçılığı ve dalma faaliyetinde bulunmak, müşterilere olta balıkçılığı ve yüzmeleri için olanak sağlamak gibi aktiviteler rekreasyon faaliyetleri olarak değerlendirilmektedir (Yüncü, 2013). Rekreatif faaliyetler, genel olarak motive olma rahatlatma, dinlenme, canlanma, kendini keşfetme vb. kavramları da içinde barındırmaktadır (Mesci v.d., 2015). Bu kapsamda, yat turlarının kendi içerisinde temel bir rekreasyon faaliyeti olarak değerlendirilebileceği düşünülmektedir.

Yat turu bir rekreasyon hizmeti iken tur esnasında turizm hareketine katılan konukların turizm zamanını daha verimli ve eğlenceli olarak geçirmek istemeleri sonucunda katıldıkları etkinlikler aktif tatil konusudur(Türkay, 2015). Yat turları esnasında, yat kulüplerinde, koy ve marinalarda demirleme yapıldığında konuk memnuniyetini arttırmak ve gerçekleşen turu hareketlendirmek amacıyla bir çok eğlence hizmeti gerçekleştirilebilecektir. Bunlardan bazıları; dalış, yüzmeye, sualtı görüntüleme, sualtı hokeyi, sualtı navigasyonu, zıpkınla balık avı olarak sıralanabilir. Bunların için günümüzde en popüler olanının dalış ve sualtı görüntüleme aktiviteleri olduğunu ifade edebilir. Türkiye batıklar, falezler ve sualtı mağaraları açısından oldukça zengin olup dalış etkinlikleri için cazibeli bir turizm bölgesidir. Belirli bölgelerde, örneğin Kaş uçak batığı, B-24 Amerikan savaş uçağı batığı gibi teşvik sağlayıcı olanaklar da düzenlenmiştir.

Yat turlarında müşteriler için rekreasyon faaliyetleri yapmak üzere genelde koy veya marinalarda demirlenmektedir. Bu gibi yerlerde, yat turuna katılan konukların kimi zaman karada da ilginç ve tarihi mekanları ziyaret etmelerine yönelik bir çok aktiviteye katılımları da sağlanabilecektir.

Özellikle turizm talebinin mantığında yatan hoşça zaman geçirme isteği; sürekli seyir halinde olmanın yaratacağı sıkıntıların önüne geçmek adına eğlence hizmetlerine özellikle yer verilmesini gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla düzenlenen yat turlarının aktif olması yat turlarının cazip ve tercih edilebilir olmasına katkıda bulunacaktır.

Günümüzde sahil bölgelerinde oldukça sık rastlanan günübirlik gezi teknelerinin gerçekleştirdiği günübirlik turlar kapsamında da eğlence

hizmetleri sunulmaktadır. Yat turları ayrıca doğum günü, nişan, düğün maksatları için ve belirli grupların bir araya gelmelerine, birlikte eğlenmelerine olanak sağlaması nedeniyle son yıllarda cazibesini arttırmaktadır.

2.3.3.4. Ara Transfer

Konuklar, kimi zaman tur esnasında otellerde geceleme yapmak, turu biteceği tarihten önce sona erdirmek istemek gibi taleplerde bulunabilmektedir. Bu istek genellikle, deniz ortamının müşteri üzerinde yaratabileceği farklı etkilerden veya müşterilerin özel sebeplerinden kaynaklanabilmektedir. Böyle durumlarda acente veya şirket tarafından ara transfer gerçekleştirilmesine ihtiyaç duyulacaktır (Megep, 2011). Bu gibi durumlarda, yatların planlı sefer rotalarından ayrılmaları, plansız marina veya barınaklara intikal etmeleri gerekebilecektir.

2.3.4. Yat Turu Bittikten Sonra Gerçekleşen Hizmetler

Yat turu sona ererken ya da sona erdikten sonra hatta sona ermesinden uzun zaman geçtikten sonra dahi acentenin/şirketin hizmeti devam etmektedir. Tur fiziki olarak dönüş transferi hizmetinin verilmesiyle sona erse de satış sonrası hizmetlerle hizmet devam eder. Küreselleşmenin bir getirisi olan rekabet savaşı hizmet sektöründe her geçen gün daha da müşteri odaklı olma, müşteride değer bilinci oluşturma, beklentilerini aşma ve işletmenin kendini unutturmama gibi kalite odaklı pazarlama davranışlarına yönlendirir.

Yat turu bittikten sonra verilen hizmetler dönüş transferi ve satış sonrası hizmetler olmak üzere iki kısımda incelenebilir.

2.3.4.1. Dönüş Transferi

Yat turları sona erdikten sonra tıpkı geliş transferindeki işlemler gerçekleştirilerek bu kez konuk marina/liman veya otelden alınarak havaalanı, gar, terminale transferi sağlanarak dönüş transferi hizmeti, verilir. Yolcuların en az 2 saat önceden bu mekanlarda olmaları gerekliliği göz önünde bulundurularak transfer operasyonu organize edilmelidir. Transfermen, transfer işlemine yolcuların bırakılacağı yere en uzaktaki yolcuyu alarak başlamalıdır. Tüm yolcuların güzergah üzerinde olması gerekmektedir. Zıt yönlerden alınacak yolcular için ayrı transfer hizmetleri organize edilmelidir. Transfermen konuğun bagajına yardımcı olarak elindeki isim listesini kontrol etmeli, öncelikle kendini tanıtmalı ve dönüş bilgisi vermelidir. Yolculuk esnasında konuklara tatillerinin nasıl geçtiğinin sorulması ve memnuniyetlerini ölçmek ve işletmenin

istatistiksel çalışmalarına katkı sağlaması amacıyla anketler yapılabileceğinin planlanması gereklidir. Gar/Hava alanına varıldığında, konukların uğurlanmasının memnuniyetlerine ve satış sonrası hizmetlere önemli katkılar sağlayacağı hususu göz önünde bulundurulmalıdır (Megep, 2011). Müşteriye yapılan anket sonuçları, özellikle yatlarda verilen hizmetlerin geliştirilmesine yönelik olarak yatlarda görevli yat personeline bilmeleri gereken seviyede ve geri besleme kapsamında iletilmelidir.

2.3.4.2. Satış Sonrası Hizmetler

Satış sonrası hizmetler konukların satın aldığı hizmetle ilgili sorunların tespit edilerek çözülmesi ve satışın sürekliliğini sağlamak adına iyileştirmeler yapılmasını kapsar (Yıldırım, 2014). Yat işletmeleri veya acenteler konuk memnuniyetini arttırmak ve müşteri portföyü sağlamak adına satış sonrasında konuklarla sürekli iletişim halinde olarak özellikler de özel günlerde hatırlama mesajlarıyla konukta değer bilinci oluşturmaktadır (Zengin ve Uyar, 2012).

Satış sonrası hizmetler esas hizmet verildikten sonra başlayan ve bir sonu olmayan, müşterinin aklında her zaman yer edinme ve marka imajı sağlamaya yönelik hatırlatma, kampanya, anket vb. faaliyetler olarak ifade edilebilir. Satış sonrası hizmetler görüldüğü gibi şirket/acente seviyesi hizmetler olup yat personeli doğrudan etkilememektedir.

2.4. Türkiye’de Yat İşletme ve Yönetimi Eğitimlerinde Mevcut Durum

2.4.1. Denizciliğe İlişkin Eğitimler

Yat İşletme ve Yönetimi programlarında; yatlarda Kaptanlık yapabilecek nitelikte zabitan sınıfı denizci yetiştirmek amaçlanmaktadır. Programdan mezun olan öğrenciler, Yat İşletme ve Yönetimi Ön Lisans Diplomasına sahip olmakta ve gemi adamı olarak Yat Kaptanı unvanını almaktadırlar (pirireis.edu.tr, 2017). Türkiye’deki tüm yatçılık eğitimi veren programlardan mezun olan öğrenciler öncelikle yatın işletilmesine yönelik olarak denizci niteliğine kavuşmaktadır. Deniz turizmi ve yatta müşterilere verilecek hizmetlere ilişkin eğitimler ikincil bir öncelik taşımaktadır.

2 yıllık ön lisans eğitimi, dört yarıyıldan oluşmaktadır. Belirli yüksekokullarda başlangıçta bir yıl süreli İngilizce hazırlık sınıfı eğitimi de verilmektedir. Öğrenciler, öncelikle Matematik, Fizik, Bilgisayar gibi fen bilimleri derslerini takiben Denizde Emniyet, Seyir, Gemicilik, Vardiya Standartları ve Denizde Haberleşme gibi mesleki dersleri ve

ilave olarak deniz turizm işletmeciliğine yönelik dersleri almaktadırlar. Meslek dersleri, Uluslararası Denizcilik Örgütü (International Maritime Organization-IMO) tarafından yayımlanmış olan “Gemi adamlarının Eğitim, Belgelendirme ve Vardiya Standartları Hakkındaki Uluslararası Sözleşme” (STCW) ile belirlenmiş eğitim konularını kapsamaktadır (STCW, 2011). Böylelikle yatçılığa ilişkin programlarda yetiştirilmekte olan denizci zabıtlar tüm dünya denizcilğinde geçerli gemiadamı nitelik ve yeterliğine sahip olmaktadır.

2.4.2. Deniz Turizmine Yönelik Eğitimler

Yat İşletme Yönetimi programlarında eğitim gören öğrenciler, genel fen bilimleri dersleri ve denizcilik meslek derslerine ilaveten Yat ve Marina İşletmeciliği, Deniz Sigortaları gibi işletme derslerini almaktadırlar. Mezuniyetten sonra öğrenciler, ÖSYM tarafından yapılan dikey geçiş sınavında başarılı oldukları takdirde 4 yıllık denizcilik programlarına ilaveten seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği ile turizm ve otel işletmeciliği gibi programlarda da eğitimlerine devam etme fırsatına sahiptir..

Türkiye’deki Devlet ve Vakıf üniversitelerinin resmi web sitelerinde yapılan taramalar neticesinde Yat İşletme ve Yönetimi benzeri programlarda ön lisans düzeyinde eğitim alan öğrencilerin turizm veya konuk odaklı aşağıdaki tabloda yer alan dersleri aldıkları tespit edilmiştir.

Tablo 1: Yat İşletmeciliğine İlişkin Ön Lisans Programlarının Ders Planlarında Yer Alan Turizme İlişkin Dersler

Üniversite Adı	Program Adı	Zorunlu Dersler	Seçmeli Dersler
Yalova Üniversitesi	Yat İşletme ve Yönetimi	-	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yat ve Kamara Hizmetleri ✓ Deniz Turizminde Kalite ve İnovasyon ✓ Pişirme Teknikleri ✓ Deniz Turizmi Pazarlaması ✓ Deniz Turizmi ✓ Genel Turizm ✓ Müşteri İlişkileri ve Yönetimi ✓ Yiyecek İçecek Servis Bilgisi ✓ Gıda ve Personel Hijyeni ✓ Tur Operatörlüğü ve Seyahat Acenteciliği

Bilgi Üniversitesi	Marina ve Yat İşletmeciliği	✓ Deniz Turizmi ve Su Sporları	✓ -
Yaşar Üniversitesi	Marina ve Yat İşletmeciliği	✓ Deniz Turizmi	✓ Rekreasyon Yönetimi ✓ Önbüro Hizmetleri ✓ Genel Turizm ✓ Beslenme ve Diyetetik ✓ Otelcilik Otomasyon Sistemleri ✓ Turizm Pazarlaması ✓ Turizm Coğrafyası ✓ Turizm Sosyolojisi ✓ Turizmde Ürün Yönetimi ve Ürün Farklılaştırma ✓ Kruvaziyer Turizm Yönetimi ✓ Tüketici Davranışları ✓ Kat Hizmetleri ✓ Tur Operatörlüğü ve Seyahat Acenteciliği ✓ Otel İşletmeciliği ✓ Turizm Ekonomisi ✓ Yat ve Kamara Hizmetleri ✓ Gemi Acente Yönetimi ✓
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Yat Kaptanlığı	✓ Genel Turizm ✓ Müşteri İlişkileri Yönetimi ✓ Yat ve Kamara Hizmetleri ✓ Deniz Seyahat ve Acente İşletmeciliği ✓ Turizm	✓ -
Bartın Üniversitesi	Yat İşletme ve Yönetimi Programı	✓ Genel Turizm ✓ Seyahat Acenteciliği ve Tur	✓ Müşteri İlişkileri ve Yönetimi

		Operatörlüğü ✓ Yat ve Kamara Hizmetleri ✓ Deniz Turizmi	
Piri Reis Üniversitesi	Yat İşletmeciliği ve Yönetimi Programı	✓ Deniz Turizmi ✓ Yat ve Kamara Hizmetleri	✓ Uygulamalı Su Sporları

Tablo 1 incelendiğinde: Yat kaptanı veya zabiti yetiştiren önlisans programlarında turizme yönelik derslere ders planında zorunlu ders olarak en fazla yer veren Üniversitelerin, Bartın Üniversitesi ve Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi olduğu görülmektedir. Yalova Üniversitesi ve Yaşar Üniversitesi Turizme ve müşteriye yönelik dersleri ders planlarına seçmeli ders kategorisinde dâhil etmiştir. Bilgi Üniversitesi ve Piri Reis Üniversitesi ise denizcilik derslerine daha fazla ağırlık vermekte, ders planlarında turizme ve müşteriye yönelik derslere sınırlı yer vermektedir. Yat İşletmeciliği programlarında Denizcilik haricinde turizm endüstrisinin de öğretilmesi gerekmektedir. Turizm endüstrisine yönelik eleman yetiştiren programlarda yiyecek içecek, seyahat, rekreasyon, hizmet kalitesi, müşteri ilişkileri vb. önem arz eden derslerin kısmen zorunlu kısmen seçmeli olarak verilmesinin ve bu kapsamda mevcut ders planlarının revize edilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Yat Kaptanlığı, Yat ve Marina İşletmeciliği, Yat işletmeciliği ve Yönetimi gibi programlarındaki Yat Kamara dersinin katalogları incelenmiş olup kataloglarda kaynak olarak genellikle acentelerin ve kurumların web adresleri, ders notlarının belirtildiği görülmüştür. Dolayısıyla, “Yat ve Kamara Hizmetleri”, “Yat ve Marina İşletmeciliği” gibi derslerde akademik kaynak sıkıntısı çekildiği değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte ders kataloglarında yer alan haftalık çizelgedeki konu başlıklarının, yat yönetimi, yatlarda organizasyon yapısı, yatlarda kullanılan malzeme ve ekipmanlar, teknolojik süreç ve teknikler, yönetmelikler, yat temizliği, yatlarda yiyecek içecek gibi konulardan oluştuğu görülmektedir. Bu kapsamda Yat ve Kamara derslerinde işlenecek konuların, aşağıda yer alan başlıklar üzerinden ve yatlarda müşterilere verilen hizmetler kapsamında karşılaştırmalı olarak belirlenmesinin uygun olabileceği düşünülmektedir.

- ✓ Yat ve Kamara Hizmetlerinin kavramsal çerçevesi,
- ✓ Yatlarda Yönetim ve organizasyon, Yat şirketi, seyahat acenteciliği, tur operatörünün tanımlanması,
- ✓ Rezervasyon Hizmeti,
- ✓ Transfer Hizmetleri: geliş transferi, ara transfer, dönüş transferi
- ✓ Yatlarda Sunulan Hizmetlerin sınıflandırılması
- ✓ Yiyecek İçecek Hizmeti,
- ✓ Kabin Hizmetleri,
- ✓ Eğence Hizmetleri,
- ✓ Satış Sonrası Hizmetler
- ✓ Yatlarda çevreye uyum ve çevre bilinci konuları
- ✓ Yönetmelikler
- ✓ Yat turu çeşitleri ve yat turu organizasyonu

3. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Çeşitli meslek yüksekokullarının, Yat Kaptanlığı, Yat ve Marina İşletmeciliği, Yat işletmeciliği ve Yönetimi gibi programlarında yer alan “Yat ve Kamara Hizmetleri” ve “Yat ve Marina İşletmeciliği” gibi derslerde akademik kaynak sıkıntısı çekilmektedir. Yat işletmeciliğinde müşterilere sağlanan hizmetlere ilişkin akademik çalışmalar yazında yeterli seviyede yer almamaktadır.

Çalışmada, deniz turizmi kapsamında müşterilere verilen hizmetler tek tek incelenmiş ve bu hizmetlerden özellikle yatlarda verilen hizmetler belirlenerek, “Yat ve Kamara Hizmetleri” derslerinin içeriğinin ne olması gerektiğine ilişkin çıkarımlar yapılmıştır. Bu kapsamda Yat ve Kamara Hizmetleri derslerinde aşağıda yer alan başlıklar üzerinden ders katalogları oluşturulabileceği değerlendirilmektedir.

- ✓ Yat ve kamara hizmetlerinin kavramsal çerçevesi: hizmet kavramı, hizmet kalitesi, yat ve kamara çeşitleri,
- ✓ Yatlarda yönetim ve organizasyon, yatlarda organizasyon şeması, yat personelinin müşterilere ilişkin görev ve sorumlulukları,
- ✓ Yatlarda Sunulan Hizmetlerin sınıflandırılması,
- ✓ Geliş transferine ilişkin olarak gemide karşılama, yerleştirme, kokteyl düzenleme,
- ✓ Yiyecek içecek hizmeti: yatlarda menü planlama, dünya mutfakları, alkollü ve alkolsüz içecek bilgisi, masa dizaynı,
- ✓ Stok kontrolü, malzeme ve ekipmanlar, teknolojik süreç ve teknikler,
- ✓ Kabin Hizmetleri: yat temizliği ve dekorasyonu, stok kontrolü, malzeme ve ekipmanlar, teknolojik süreç ve teknikler, kullanılan formlar
- ✓ Eğence hizmetleri: rekreasyon ve animasyon, su sporları, yat turlarında uygulanabilecek aktiviteler,
- ✓ Yatlarda Atık Yönetimi, çevre bilincinin artırılması,

- ✓ Deniz turizmine ilişkin uluslararası ve ulusal mevzuat ve düzenlemeler.
- ✓ Müşteri istek ve şikâyetlerinin değerlendirilmesine ilişkin yatlarda yapılacak işlemler,
- ✓ Yat şirketi, seyahat acenteciliği, tur operatörü sorumlulukları, rezervasyon hizmeti; rezervasyon çeşitleri, rezervasyon süreçleri, rezervasyon işlemlerinde kullanılan malzeme ve ekipmanlar, teknoloji, süreç ve teknikler, kullanılan formlar, sözleşme örnekleri, transfer işlemleri, satış sonrası hizmetler ve yat kiralama çeşitleri konularının; yatlarda çalışan personelin bilmesi gereken seviyede öğretilmesi.

KAYNAKÇA

- Atlay Işık, D., (2010), Yat Turizminde Holistik Pazarlama ve Türkiye için Farklılaştırma Stratejileri, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Denizcilik İşletmeleri Ana Bilim Dalı.
- Batman O., Demir N., 2015, “Otel İşletmeleri”, Turizm İşletmeleri, ss: 142, 3. Baskı, Değişim Yayınları, İstanbul.
- Deniz, Turizmi Yönetmeliği, (2009).<http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14610/deniz-turizmi-yonetmeli.html>, Erişim Zamanı, 06.02.2018.
- Ercanık, C. T., (2003) Türkiye’de Yat Turizminin Coğrafya Açısından İrdelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi SBE Coğrafya Ana Bilim Dalı.
- Keleş, A., (2003). Sürdürülebilir Turizm Planlaması ve Türkiye’de Yat Turizmüne Ekolojik Yaklaşım, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi SBE.
- Kocabıçak, H. Y., (1996), Kuşadası’nda Yat Turizminin Bölgenin Ekonomik ve Turistik Gelişmesine Katkısı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE.
- Kurgun, O.A., Gökdeniz A., Selvi M. S., Kılıç, G., Pelit, E., Altınel, H., Yıldırım, H. Editör: Hüseyin Yıldırım, “Deniz Turizmi Yönetmeliği”, Turizm Hukuku ve Mevzuatı,6. Baskı Detay Yayıncılık Ankara.
- Kurgun, O.A., Gökdeniz A., Selvi M. S., Kılıç, G., Pelit, E., Altınel, H., Yıldırım, H. Editör: Hüseyin Yıldırım, “Deniz Turizmi Yönetmeliği”, Turizm Hukuku ve Mevzuatı,6. Baskı Detay Yayıncılık Ankara.
- MEGEP, (2006). “Klasik Usullerde Servis”, Yiyecek İçecek Hizmetleri, Ankara.
- MEGEP, (2011). “Transfer Operasyonu”, Konaklama ver Seyahat Hizmetleri, Ankara.

- Mesci, M., Şahin, Ö., Dönmez, G., (2015). “Tamamlayıcı Turizm İşletmeleri”, Turizm İşletmeleri, ss:497, 3. Baskı, Değişim Yayınları, İstanbul.
- Olca, A., Sürme, M., (2014). “Otel İşletmelerinde Müşteri Şikayetlerini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:7, Sayı:35.
- ÖSYM Kılavuzu, (2017). <http://www.osym.gov.tr/TR,13263/2017-osys-yuksekokretim-programlari-ve-kontenjanlari-kilavuzu.html>, Erişim Tarihi: 06.02.2018
- STCW, (2011). STCW Sözleşmesi ve STCW Kodu, Piri Reis Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi Yayını, Tuzla, İstanbul.
- Seymen, O. A., Erdem, B. Gül, M., (2011). Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi, ss:3-19. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, S. C., 2014, Satış Öncesi ve Satış Sonrası Hizmetlerin Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkisinin Karşılaştırılması, ss:65-84, Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:3 Sayı 2.
- Zengin, B. Uyar, H., 2012, Türk Turizm ve Otelcilik Sektöründe Rekabet ve Rekabeti Etkileyen Faktörlerin Otel İşletmelerine Yönelik Olarak Değerlendirilmesi, Bartın Üniversitesi İ.B.B.F Dergisi, Cilt:3, Sayı 5.
- 1973 Tarihli Denizlerin Gemiler Tarafından Kirlenmesinin Önlenmesine Ait Uluslararası Sözleşme (MARPOL 73/78, <http://www.imo.org/en/About/Conventions/>, 21.12.2017).

www.yalova.edu.tr, Erişim Tarihi: 24.12.2017

www.yasar.edu.tr, Erişim Tarihi: 24.12.2017

www.bartın.edu.tr, Erişim Tarihi: 24.12.2017

www.pirireis.edu.tr, Erişim Tarihi: 24.12.2017

www.mu.edu.tr/tr, Erişim Tarihi: 24.12.2017

www.bilgi.edu.tr, Erişim Tarihi: 24.12.2017