

e-ISSN: 2630-6417

International Academic
Social Resources Journal

ARTICLE TYPE
Research Article

SUBJECT AREAS
Maritime Business and
Management

Article ID

66610

Article Serial Number
06

Received

26 September 2022

Published

31 December 2022

Doi Number

<http://dx.doi.org/10.29228/ASRJOURNAL.66610>

How to Cite This Article:

Arslan, O. (2022). "Gemi Acentelerinde Personel Seçimini Etkileyen Kriterlerin Belirlenmesi Üzerine Nicel Bir Araştırma", International Academic Social Resources Journal, (e-ISSN: 2636-7637), Vol:7, Issue:44; pp:1658-1665.



Academic Social
Resources Journal is
licensed under a Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License.

Gemi Acentelerinde Personel Seçimini Etkileyen Kriterlerin Belirlenmesi Üzerine Nicel Bir Araştırma

A Quantitative Research on the Determination of Criteria Affecting Personnel Selection in Shipping Agencies

Osman Arslan

Dr. Öğr. Üyesi., Kocaeli Üniversitesi, Denizcilik Fakültesi, Gemi Makineleri İşletme Mühendisliği Bölümü, Kocaeli, Türkiye

ÖZET

Deniz taşımacılığı çok büyük miktarlardaki yüklerin ton başına çok küçük maliyetlerle taşınmasına olanak sağlaması nedeniyle dünya ticaretinde önemli bir yere sahiptir. Deniz taşımacılığında faaliyet gösteren en önemli hizmet kollarından bir tanesi de gemi acenteliğidir. Gemi acenteleri gemileri buldukları limanlarda gemi ya da temsilcisinin hak ve menfaatlerini koruyarak hareket ederler. Gemi acentelerinin, gemiler dünyanın herhangi bir limanına uğradığında geminin o ülkeye giriş-çıkış işlemleri, sağlık işlemleri, personel değişikliği, gemi tarafından yapılan talepler ve operasyonel sürecin takibi gibi çok büyük sorumlulukları vardır. Bu sorumluluklar tecrübe, mesleki gereksinimleri yerine getirme, insan ilişkilerinde başarılı olma gibi birçok kritere sahip olması gereken personeller tarafından yerine getirilmektedir. Gemi acentelerinin yoğun rekabetin var olduğu bir ortamda devamlılığını sağlayabilmesi için öncelik vermesi gereken nokta insan faktörüdür. Emek yoğun bir çevrede faaliyetlerini yürüten ve hizmet sektöründe yer alan gemi acentelerinde çalışacak olan kişilerde aranan özellikler gemi acentesinin ayakta kalabilmesi için önemli bir etkidir. Çalışmada gemi acentelerinde çalışacak personelde aranan niteliklerin literatür araştırmasıyla birlikte uzman görüşleri de alınarak önem derecelerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda gemi acentelerinde yönetici pozisyonunda çalışan kişilerin görüşlerine başvurulmuş ve Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) yöntemi kullanılarak kriterlerin ağırlıklandırılması yapılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde en önemli kriterlerin müşteri ilişkilerinde açık iletişim kurabilme ile beklentilere hızlı ve çözüm odaklı yaklaşım olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Gemi Acentesi, Gemi Acente Personeli, Gemi Acente Personeli Nitelikleri, AHP

ABSTRACT

Maritime transportations has an important place in world trade as it allows the transportation of very large quantities of cargo at very small costs per ton. One of the most important service branches operating in maritime transportation is shipping agency. Ship agents act by protecting the rights and interests of the ship or its representative in the ports where their ships are located. Ship agents have great responsibilities such as the ship's entry and exit procedures, health procedures, personnel changes, requests made by the ship and monitoring the operational process when the ships call at any port in the world. These responsibilities are fulfilled by the personnel who must have many criteria such as experience, fulfilling professional requirements, being successful in human relations. In order to ensure the continuity of shipping agencies in an environment where there is intense competition, the point that should be given priority is the human factor. The qualifications sought in people who will work in shipping agencies operating in a labor-intensive environment and in the service sector are an important factor for the ship agency to survive. In the study, it is aimed to reveal the qualifications sought in the personnel who will work in the shipping agencies, together with the degree of importance by taking the literature research and expert opinions. For this purpose, the opinions of people working in managerial positions in shipping agencies were consulted and the criteria were weighted using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. When the results are examined, it is determined that the most important criteria are "ability to communicate openly in customer relations" and "fast and solution-oriented approach to expectations".

Keywords: Shipping Agency, Shipping Agency Personnel, Shipping Agency Personnel Qualifications, AHP

1. GİRİŞ

Dünya genelinde yük taşımacılığı ile ilgili verilere bakıldığında, küresel ticarete en çok kullanılan taşıma modunun denizyolu taşımacılığı olduğu görülmektedir. Deniz yolu taşımacılığı diğer taşıma modlarına göre başta ölçek ekonomisi olmak üzere birçok avantaja sahip bir taşıma türüdür. Deniz taşımacılığının ana bileşenlerinden olan gemi ve gemileri buldukları limanda temsil eden acenteler önemli bir yere sahiptir. Genel olarak gemi acenteleri, gemilerin dünyanın herhangi bir limanına yük veya yolcu taşıdığı geminin o ülkeye giriş-çıkış işlemlerini, sağlık işlemlerini, personel değişikliğini, limandaki pilotaj, romörk ve yükün elleçlenmesi ile ilgili operasyonların planlanmasını ve gemi tarafından yapılan taleplerin takibini yaparak bu işlerin organize edilmesini sağlar. Aynı zamanda geminin en önemli temsilcisi olan Kaptanın uğramış olduğu liman devletinin yasalarını, örf ve adetlerine yönelik gerekli bilgilendirmeleri yapması gemi kaptanının işini kolaylaştırmaktadır. Gemi acenteleri bu sorumlulukları yerine getirirken uluslararası ve yerel kuralları gözeterek temsil ettiği geminin hak ve menfaatlerini korur. Burada iş ve sorumluluk paylaşımları nedeniyle taraflar arasında güvenilirlik esastır.

Emek yoğun bir hizmet sektöründe yer alan gemi acentelerinin varlığını sürdürebilmeleri için sunmuş oldukları hizmette insan faktörü her alanda olduğu gibi burada da önemli bir faktördür. Gemi acentelerinin sunmuş oldukları hizmetle ilgili çalışanların profesyonel bir yaklaşım sergilemeleri hizmeti alan gemi işletmeleri tarafından tekrar tercih edilmesinde büyük rol oynayacaktır. Burada gemi acente çalışanlarının kalifiye olması ve insan ilişkilerinde başarılı olmaları gibi birtakım önemli kişisel özelliklere sahip olması önemli bir etkidir.

Literatürde gemi acenteleri ile ilgili yerli ve yabancı çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalara Tablo 1'de değinilmiştir.

Tablo 1. Literatürde konu ile ilgili yapılan bazı çalışmalar.

Yıl	Yazar	Konu	Sonuç
2021	Santoso vd.	Kömür sektöründe gemi acenteliği hizmetlerinde müşteri ilişkileri	Müşteri ilişkileri pazarlamasının, müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir pozitif etki yarattığını belirtmişlerdir.
2021	Yalçın ve Çalışır	Gemi acentelerinde çalışan personellerin iş doyum düzeylerini belirlemesi üzerine yaptıkları çalışmada elde edilen bulgular ve sonuçları literatürdeki çalışmalar ile karşılaştırmışlardır.	Çalışmanın sonucunda gemi acentelerinde çalışan personellerin iş doyum düzeylerine yönelik literatürdeki çalışmaların yetersiz olduğu görüşüne varılmıştır.
2020	Bozhüyük	Gemi acentelerinin e-gümrük hizmetinin değerlendirilmesi üzerine bir çalışma yapmıştır.	Acente personelinin sisteme adaptasyonlarını etkileyen algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı gibi etmenlerin önemli belirleyiciler olduğunu tespit etmiştir.
2019	Widyaningrum ve Widianti	Denizcilik şirketindeki nakliye acenteliğinin hizmetlerine yönelik müşteri memnuniyetinin iyileştirilmesi üzerine bir çalışma yapmışlardır.	Hem hizmet kalitesini artırmak hem de genişletmek için iyileştirilmesi gereken hususları ortaya koymuşlardır.
2017	Baran ve Arabelen	Acente çalışanlarının iş tatmini üzerine yaptıkları çalışma.	İletişim, vizyon, gelişim ve ödül sisteminin personel üzerinde pozitif etkisi olduğunu göstermişlerdir.
2017	Sevgili ve Nas	Müşteri olarak taşıma işleri komisyoncusunu baz alarak acentelerin tercih edilme kriterleri üzerine bir çalışma yaptığı görülmektedir.	Çalışmanın sonucunda acente tercihi yapılırken “navlun fiyatı”, “istenilen limana hizmet” ve “kriz anındaki destek” kriterlerinin en önemli ölçütler olduğu sonucuna varmışlardır.
2016	Özaydın	Gemi acentelerinde yaşanan hizmet problemleri	En sık yaşanan hataların dokümantasyon, hasar ve masraf ödemeleri konularında yaşandığını vurgulamıştır.
2015	Gutiérrez vd.,	İspanya limanlarında faaliyet gösteren konteyner nakliye acentelerinin göreceli etkinliğini değerlendirmek ve bunu etkileyen faktörleri incelemek için iki aşamalı bir Veri Zarflama Yaklaşımı kullanmışlardır.	Sonuçta konteyner hatlarının sayısı gibi değişkenlerin önemine vurgu yapılmıştır.
2014	Nomer	Denizcilik sektöründe gemi acentelerinin yeri	Gemi acentelerinin önemini vurgulamıştır.
2013	Kara	Gemi acentelerinin vermiş oldukları hizmet karşılığında aldıkları ücretlerle ilgili hukuki düzenlemeleri, yaptırımları ve ücret tarifesinin niteliğine yönelik incelemelerde bulunmuştur.	Ücret tarifesi gibi uygulamalara uyulmamasının yaptırımları ve yaptırımlara karşı itiraz yolları açıklanmıştır.

Literatür araştırmasından da anlaşılacağı üzere çalışmaların genellikle gemi acentelerinin denizcilik sektörü içerisindeki önemine, tercih edilme durumlarına, müşteri memnuniyetine ya da gemi acente çalışanlarının iş doyumunu ya da iş tatmini üzerine odaklanıldığı görülmektedir. Bununla birlikte literatürde gemi acente personeline aranan kriterler ve bu kriterlerin AHP yöntemiyle ağırlıklandırılarak önem düzeylerinin belirlenmesi üzerine pek fazla çalışmanın olmaması araştırmanın konusunun belirlenmesinde motivasyon kaynağı olmuştur. Ayrıca, gemi acentelerinde çalışan personellerin sunmuş olduğu hizmet kalitesi müşteri memnuniyetini doğrudan etkilemesi nedeniyle gemi acentelerinin sektördeki varlığını idame ettirebilmesi açısından önem kazanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda gemi acentelerinde çalışacak olan personelde aranan kriterlerin tespit edilmesi ve bu kriterlerin Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) yöntemiyle ağırlıklandırılması amaçlanmıştır.

Çalışmada ilk bölümde giriş yapıldıktan sonra gemi acentelerinin tanımı ve sorumluluğu ilgili literatürde incelenmiştir. Bir sonraki bölümde yöntem açıklanmış ve gemi acentelerinde personel seçimini etkileyen kriterlerin AHP yöntemi kullanılarak önem dereceleri belirlenmiştir. Sonraki bölümde kriterlerin ağırlıkları yorumlanarak sonuçları sunulmuştur.

2. GEMİ ACENTESİ

Deniz taşımacılığı içinde önemli bir görevi olan gemi acenteleri yaptıkları anlaşmalarla gemi sahibi veya temsilcisinin nam ve hesabına hareket ederek bunların hak ve menfaatlerini koruyan, yaptıkları işlemlerde kendi kusurları dışında sorumlu tutulamayan kuruluş veya kişi olarak tanımlanır (Gemi Acenteleri Yönetmeliği, 2012). Gemi acenteleri yapmış oldukları anlaşmalar ile sorumluluklarını yerine getirirken yerel ve uluslararası kurallara göre hareket etmek durumundadır. Gemi acentelerinin görevi temsil ettiği geminin ya da temsilcisinin çıkarlarını korumaktır. Acente yükün taşınacağına dair bilgiyi aldıktan sonra gemi, armatör, gemiyi kiralayan ya da işleten ile temas kurar ve acente olarak atanması gerçekleşir (IMEAK & Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği, 2014). Bu doğrultuda genel olarak gemi acentelerinin gemilere vermiş oldukları hizmetler;

- ✓ Geminin geleceği liman bölgesinde bulunan ilgili devlet otoritelerine (liman başkanlıklarına, sahil sağlık birimlerine, emniyet ve gümrük teşkilatlarına) gerekli bilgilendirilmelerin yapılması,
- ✓ Geminin geleceği limanla iletişime geçerek gemi bilgilerinin (en, boy, draft, tonaj gibi) limandaki ilgili birimlerle paylaşarak gerekli planlamaların yapılmasını sağlamak,

- ✓ Boğaz geçişi söz konusu ise gemi trafik istasyonlarına (VTS) geminin bilgilerini, yüklülük durumunu, son on çağrı limanlarını, tehlikeli yük taşıyıp taşımadığı, maksimum hızı vb. verilmesi,
- ✓ Geminin aborda ya da avarya olmasıyla ilgili pilotaj ve römorkaj hizmetlerinin organize edilmesini,
- ✓ Gemiye yüklenecek ya da gemiden tahliye edilecek yük ile ilgili gerekli hazırlıkların yapılmasıyla ilgili operasyonel süreçlerin takibini yaparak gemiye ve temsilcisine bilgi vermek,
- ✓ Alıcı-yükleyici ve liman işletmesi arasında koordinasyonu sağlaması,
- ✓ Kaptana yanaşması ya da demirlemesi ile ilgili bilgi vermesi.
- ✓ Gemide personel değişikliği olması durumunda gerekli organizasyonların yapılması,
- ✓ Sağlık sorunu yaşayan gemi personeliyle ilgili gerekli tıbbi desteğin sağlanmasını koordine etmek,
- ✓ Gemide ihtiyaç duyulabilecek kumanya, su, yakıt gibi taleplerin karşılanmasını sağlamak,
- ✓ Liman çalışma saatleri ve tatil günleri ile ilgili gemiyi ve işletmesini bilgilendirmek,
- ✓ Geminin atık vermesi söz konusu ise liman ve atık kabul tesisiyle ilgili koordinasyonun sağlanması,
- ✓ Konşimentoları taşıma anlaşmasının şartlarına göre taşıyan ya da yükleyiciye vermesi olarak sıralanabilir.

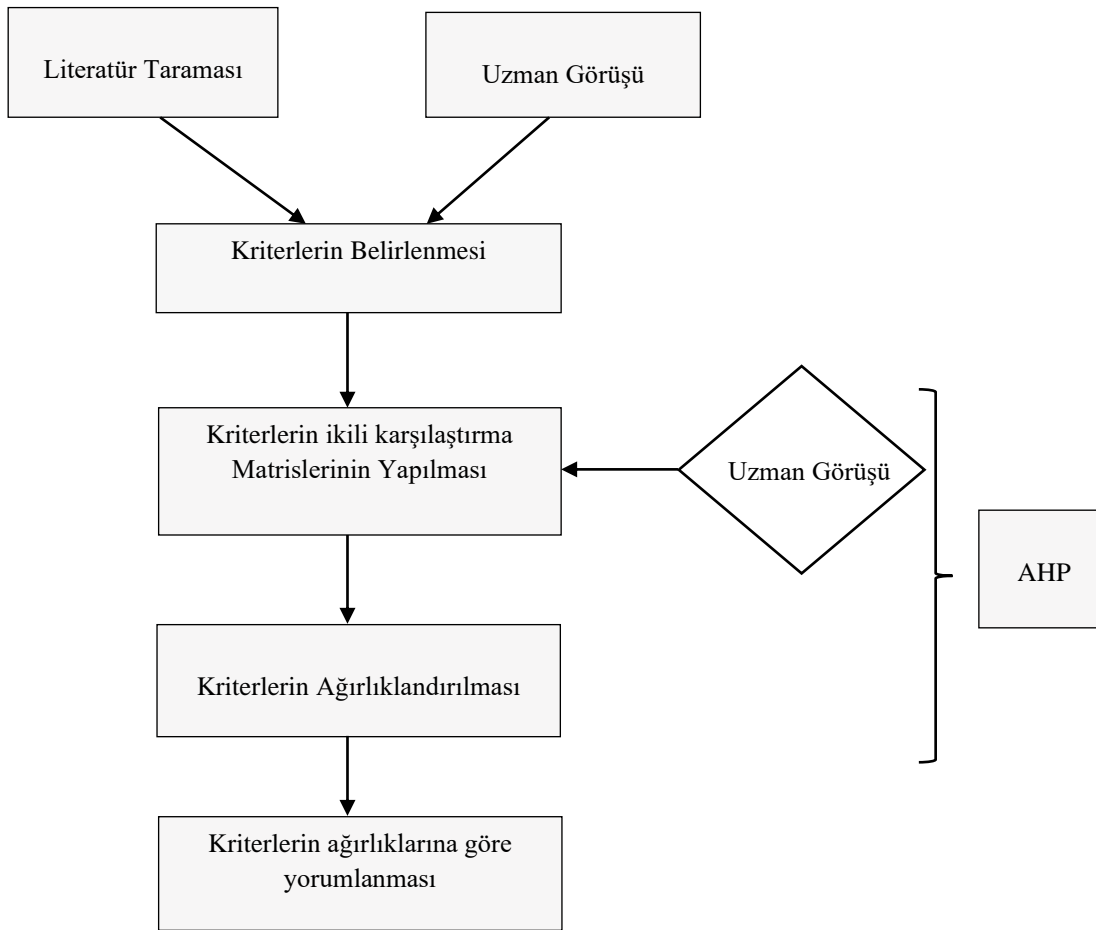
2.1. Gemi Acente Çalışanları ve Mesleki Gereksinimleri

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren gemi acentesi, taşıyan adına gerek gemiye gerekse yüke ilişkin hizmet sağlamakla yükümlüdür. Acente tarafından yapılan işlemlerin gemi sahibini, kiracıyı, geminin işletmecisini ve kaptana doğru zamanda ve eksiksiz bildirilmesi önemli bir konudur. Bu noktada gemi acente personelinin yetkinliği büyük rol oynamaktadır. Gemi acentelerinde çalışabilmek için gerekli kişisel özelliklere ek olarak Gemi Acenteleri Yönetmeliği'nde belirtilen koşullara sahip olması gerekir. Ayrıca ilgili bakanlığın yapmış olduğu sınavda başarılı olma şartları aranmaktadır (Sanrı ve Kamanlı, 2020). Gemi acenteleri rekabetin yoğun olduğu bir alanda varlığını devam ettirebilmesi için çalışanların asgari şartların yanı sıra mesleki bilgi ve tecrübeye sahip olmaları beklenmektedir. Çalışmanın konusu gereği gemi acente personeline aranan kişisel özelliklere yoğunlaşmıştır. Çalışmada yazın taraması yapılmış fakat direk konuyla ilgili çok fazla çalışmanın olmaması nedeniyle gemi acentelerinin iş tanımından ve fonksiyonlarından yola çıkılarak kişisel özelliklere ilişkin kriterler belirlenmiştir. Bu kriterler sektördeki uzmanların da görüşleri alınarak 6 başlık altında toplanmıştır. Bu başlıklar;

- ✓ Beklentilere Hızlı ve Çözüm Odaklı Yaklaşım
- ✓ İngilizce ve Mesleki İngilizce Bilgisi
- ✓ Operasyon Takibi
- ✓ Deneyim
- ✓ Ulusal ve Uluslararası Mevzuatlara Hakim Olma
- ✓ Müşteri İlişkilerinde Açık İletişim Kurabilmedir.

3. YÖNTEM

Çalışmada gemi acentelerinde çalışacak personelde aranan kriterler ve önem dereceleri AHP yöntemi kullanılarak ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda kriterler, literatür araştırmasının yanı sıra gemi acentelerinde çalışan uzmanlar ile yüz yüze yapılan görüşmeler sonucunda elde edilmiştir. Bir sonraki aşamada belirlenen kriterlerin ikili karşılaştırma matrislerinin yapılacağı bir anket formu hazırlanmıştır. Tesadüfi örneklem alma yoluyla seçilen uzmanlardan 3'ü işletme sahibi ve 2'si yönetici pozisyonunda olan ve her biri ortalama 10 yıl iş deneyimine sahip toplam 5 kişiden oluşmaktadır. AHP yöntemi kullanılarak, belirlenen kriterlerin ikili karşılaştırma matrisleri uzmanlar tarafından yapılmış ve kriterlerin ağırlıkları ortaya çıkarılmıştır. Yapılan bu karşılaştırmaları çözümlenmek için literatürde çok sık kullanılan "Super Decisions" programından yararlanılmıştır (URL-1). Çalışmada uygulanan yöntemle ilgili akış diyagramı Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Yöntemin Akış Diyagramı.

3.1. Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP)

Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP), 1970'li yıllarda Thomas Saaty tarafından geliştirilmiştir (Şengül vd., 2012). İlk olarak 1971 yılında ABD Savunma Bakanlığı'nda olasılık planlama problemlerinde kullanılmıştır (Göksu ve Güngör, 2008). AHP'de karar veren kişi belirlemiş olduğu amaç doğrultusunda kriterlerin ve o kriterlere ait alt kriterleri tanımlayıp ilk adımda hiyerarşik yapı oluşturulur (Güngör ve İşler, 2005). İnsan doğasında var olan ikili karşılaştırmalara dayanan AHP ile seçeneklerin ve kriterlerin tercih edilme derecesi ve önemi değerlendirilir (Alp ve Gündoğdu, 2012). Çok kriterli karmaşık kararlar AHP yöntemiyle sentezlenerek, kararın hem nitel hem de nicel yönlerini ortaya koyar (Güngör & İşler, 2005). AHP, karar vermede temel bir yaklaşımdır. AHP hem nesnel hem de öznel değerlendirme kriterlerini kullanır. Daha sonra değerlendirmelerin tutarlılığını test eder. Birçok kritere göre değerlendirilmesi gereken alternatifler arasından hangisine öncelik verilmesi gerektiği gibi çok önemli bir kararın karar verici tarafından uygulanmasını sağlar (Gasımov, 2004). Karar vericilerin kriterleri ikili karşılaştırmaları sonucunda her bir kriterin ağırlıklandırılması sağlanır. Ağırlık değeri ne kadar yüksek ise kriter önem derecesi o kadar yüksektir. AHP ile karar verme problemlerini çözmek için problemin belirlenip kriterlerin belirlenmesinden sonra sırasıyla aşağıdaki adımlar uygulanır (Alp ve Gündoğdu, 2012);

- ✓ Hiyerarşik yapının oluşturulması,
- ✓ Karşılaştırmalı yapılar ve ikili karşılaştırmalar,
- ✓ Göreceli önceliklerin hesaplanması (sentez),
- ✓ Tutarlılık oranının hesaplanması

Belirtilen amaç için n kriter olduğunda, $n \times n$ boyutunda bir kare matris oluşturulur. Oluşturulan matriste i satır elemanlarının j sütun elemanlarına göre ne kadar önemli olduğunu gösteren değerler bulunmaktadır. Verilen bu değerler Tablo 2'de 1-9 arasındaki önem derecelerini gösteren Thomas Saaty ölçeği ile değerlendirilmektedir.

Table 2. Saaty AHP Ölçeği

Önem Düzeyi	Tanım
1	eşit derecede önemli
3	biraz önemli
5	Önemli
7	çok önemli
9	kesinlikle önemli
2, 4, 6, 8	ara değerler

Kaynak: Saaty, T. L. (1980)

Hiyerarşi n kriter içeriyorsa, toplam n (n-1) / 2 ikili karşılaştırma gereklidir. İkili karşılaştırma matrisi, w_i/w_j değerlerini içerir. w_i/w_j ifadesi, i kriterinin j kriterinden ne kadar önemli olduğunu ifade eder (Şengül vd., 2012). Kriterlerin Tablo 3'de gösterildiği gibi ikili karşılaştırma matrisi oluşturulmuştur (Güngör ve İşler, 2005).

Tablo 3. Kriterler için İkili Karşılaştırmalar Matrisi Oluşturulması

	Kriter 1	Kriter 2	Kriter n
Kriter 1	W1/W1	W1/W2	W1/Wn
Kriter 2	W2/W1	W2/W2	W2/Wn
Kriter n	Wn/W1	Wn/W2	Wn/Wn

Kaynak: Güngör ve İşler, (2005)

İkili karşılaştırma matrislerinin oluşturulmasından sonraki adım, ilgili matristeki her bir maddenin diğer maddelere göre önemini gösteren özvektörün hesaplanmasıdır (Sipahioğlu, 2008). Matrisin $n \times 1$ boyutlu özvektörü aşağıdaki gibi belirlenir (Supçiller ve Capraz, 2011).

$i = 1,2,3,\dots,n$ ve $j = 1,2,3,\dots,n$

$$b_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum_{i=1}^n a_{ij}} \quad (1)$$

$$w_i = \frac{\sum_{j=1}^n b_{ij}}{n} \quad (2)$$

Matris tutarlılığı, kriterlerin göreceli önemleri bulunarak hesaplanır. Bir karşılaştırma matrisinin tutarlı olması için en büyük özdeğeri (λ_{max}), matris boyutuna (n) eşit olmalıdır. Kriterlerin göreceli önemini hesaplamak için, her satırın geometrik ortalaması alınarak "wi" sütun vektörü oluşturulur. Oluşturulan sütun vektörü normalize edilerek göreceli önem vektörü "Wi" hesaplanır. Matristeki her satırı göreceli önem vektörü ile çarparak, V2 sütun vektörü hesaplanır. Daha sonra bu vektörün her bir elemanının göreceli önem vektöründeki karşılık gelen elemana bölünmesiyle V3 vektörü hesaplanır ve V3 sütun vektörünün aritmetik ortalaması en büyük özdeğer λ_{max} 'ı verir (Güngör ve İşler, 2005).

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n-1} \quad (3)$$

$$\lambda_{max} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{d_i}{w_i}}{n} \quad (4)$$

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad (5)$$

Tutarlılık Oranı (CR), Tutarlılık Göstergesi (CI) değerinin Tablo 4'te gösterilen Rastgele Tutarlılık İndeksi (RI) değerine bölünmesiyle elde edilir. Rastgelelik göstergesi en fazla 15 boyutlu matrisler için hesaplanır. Kriter sayısının fazla olması, tüm kriterler birlikte değerlendirildiğinde tutarlı sonuçlar elde etme olasılığını azaltır (Güngör ve İşler, 2005). Elde edilen Tutarlılık Oranı (CI) 0.10'dan küçük ise oluşturulan matris tutarlıdır (Şengül vd., 2012).

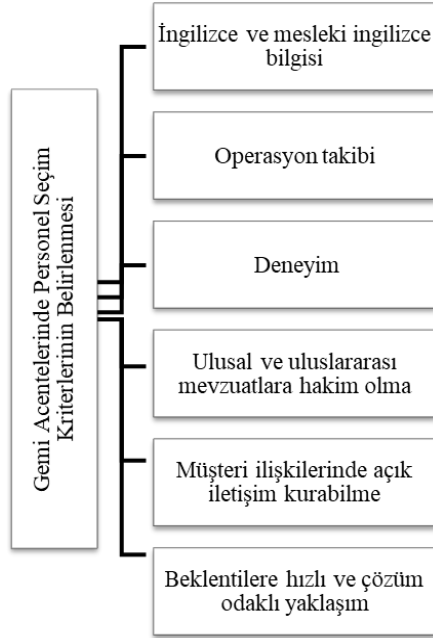
Tablo 4. Rastgele Tutarlılık İndeksi (RI)

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
RI	0	0	0.58	0.9	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49	1.51	1.48	1.56	1.57	1.59

Kaynak: Güngör and İşler, (2005).

4. UYGULAMA

Gemi acentelerinde personel seçim kriterlerine ilişkin ağırlıklarının hesaplanarak önem derecelerinin belirlenmesinde AHP yöntemi kullanılmış ve hiyerarşik bir yapı oluşturulmuştur. Bu hiyerarşik yapı Şekil 2'de gösterilmiştir.



Şekil 2. Gemi Acentelerinde Personel Seçim Kriterlerinin Hiyerarşik Yapısı

4.1. Kriterlerin İkili Karşılaştırılması

Gemi acentelerinde personel seçim kriterlerinin uzmanlar tarafından karşılaştırması yapılmıştır. Tablo 5'de ikili karşılaştırma matrisi hazırlanarak elde edilen verilerin geometrik ortalamasından sonra grup kararı hesaplanmıştır. Gemi acentelerinde personel seçimi kriterlerinin hesaplanan ağırlıkları ise Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 5. Gemi Acentelerinde Personel Seçim Kriterlerinin İkili Karşılaştırılması

Kriterler	Beklentilere hızlı ve çözüm odaklı yaklaşım	Deneyim	İngilizce ve mesleki İngilizce bilgisi	Müşteri ilişkilerinde açık iletişim kurabilme	Operasyon takibi	Ulusal ve uluslararası mevzuatlara hakim olma
Beklentilere hızlı ve çözüm odaklı yaklaşım	1	0,168896	0,178426	0,127661	0,392054	0,174405
Deneyim	0,027034	1	0,034362	0,198317	0,158506	0,127281
İngilizce ve mesleki İngilizce bilgisi	0,219790	0,491450	1	0,101645	0,025723	0,193157
Müşteri ilişkilerinde açık iletişim kurabilme	0,21790	0,091773	0,259108	1	0,090313	0,367195
Operasyon takibi	0,219790	0,141121	0,241592	0,101645	1	0,133030
Ulusal ve uluslararası mevzuatlara hakim olma	0,093806	0,050642	0,127508	0,265272	0,285113	1

Tablo 6. Gemi Acentelerinde Personel Seçim Kriterlerinin Ağırlıkları

Kriterler	Ağırlıkları
Beklentilere hızlı ve çözüm odaklı yaklaşım	0.19415
Deneyim	0.11322
İngilizce ve mesleki İngilizce bilgisi	0.17316
Müşteri ilişkilerinde açık iletişim kurabilme	0.30719
Operasyon takibi	0.14753
Ulusal ve uluslararası mevzuatlara hakim olma	0.18359

Tutarlılık Oranı:0.04

5. BULGU VE TARTIŞMALAR

AHP yöntemi kullanılarak kriterlerin karşılaştırma matrisleri yapılmış ve her bir kriterin ağırlıklandırılması hesaplanmıştır. Tablo 6’teki ağırlıklara bakıldığında müşteri ilişkilerinde açık iletişim kurabilme kriteri uzmanlar tarafından en fazla öneme sahip kriter olarak değerlendirilmiştir. İkinci olarak en fazla önem değerine sahip kriterin ise beklentilere hızlı ve çözüm odaklı yaklaşım olduğu görülmektedir. Ağırlıklara bakıldığında en az öneme sahip kriterin ise deneyim olduğu görülmektedir. Hesaplanan tutarlılık oranı $0.04 < 0.10$ olduğundan yapılan ikili karşılaştırma matrisinin tutarlı olduğu tespit edilmiştir.

Gemi Acentelerinin gemi adına yaptığı birçok işlem vardır. Gemi acente personelinin sorumlulukları gereği operasyonel süreçlerin takibiyle ilgili beklentilerin karşılanması müşteriler açısından önemli bir etkidir. Deniz taşımacılığının uluslararası alanda gerçekleşmesi nedeniyle denizcilik dili olarak anılan İngilizcenin ve mesleki İngilizcenin bilinmesi de açık ve doğru iletişim kurulmasında ve ayrıca taleplerin karşılanması açısından oldukça önemli olduğu anlaşılmaktadır. Geminin uğrak yapmış olduğu limanda gemiyi temsilen atanan gemi acente personelinin hem yerel hem de uluslararası kural ve mevzuatlara hakim olması da bir diğer önemli kriter olarak belirlenmiştir. Gemi acente personelinin limanlardaki operasyonel süreçlerin takibini yaparak gerekli bildirimleri zamanında yapması da olası zaman ve maddi kayıpların önüne geçecektir.

6. SONUÇ

Gemi acentelerinde istihdam edilecek personelde aranan kişisel özelliklerin belirlenmesi için yapılan çalışma da literatür araştırmasıyla birlikte uzman görüşlerine de başvurularak kriterler 6 başlık altında toplanmıştır. Bu kriterlerin kendi içerisindeki ağırlıkları ise hiyerarşik bir yapı oluşturularak AHP yöntemi ile elde edilmiştir. Kriterlerin ikili karşılaştırılması sonucu elde edilen en önemli kriterin müşteri ilişkilerinde açık iletişim kurabilme olduğu belirlenmiştir. Diğer önemli kriterler ise beklentilere hızlı ve çözüm odaklı yaklaşım ile ulusal ve uluslararası mevzuatlara hakim olma kriterleri olmuştur. Sonuçlar incelendiğinde ağırlığı en düşük kriterin ise deneyim olduğu görülmektedir.

Analiz sonucundan da anlaşılacağı üzere gemi acente personelinin gerek hizmet verdiği gemi ya da temsilcisiyle gerekse birçok sürecin uygulandığı taraflar (liman başkanlığı, sahil sağlık, polis, gümrük, limanlar, vb.) ile olan iletişiminin kuvvetli ve anlaşılır olmasının gerekliliği ortaya çıkmıştır. Ayrıca, gemi acente personeli gemi ile bulunduğu liman devleti otoriteleri arasında bir bağ oluşturması nedeniyle her iki tarafında beklentilerini karşılayarak oluşabilecek aksaklıklarda çözüm odaklı bir yaklaşım sergilemesi beklenir. Bunlar içinde iyi bir yabancı dil bilgisinin yanında ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre hareket ederek temsil ettiği geminin hak ve menfaatlerini koruması bir gemi acente personeline olması gereken nitelikler arasındadır.

KAYNAKÇA

- Alp, S., Gündoğdu, C.E. (2012). Analytical Hierarchy Process and Fuzzy Analytical Hierarchy Process Application in Choosing the Place of Incorporation. Dokuz Eylül University the Journal of Graduate School of Social Sciences, 14(1), 07-25, ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911.
- Bozhüyük, B. (2020). Gemi Acentelerinin E-Gümrük Hizmetinin Teknoloji Kabul Modeli ile Değerlendirilmesi: Doğu Akdeniz Örneği. Journal of Maritime Transport and Logistics , 1 (2), 102-113 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/mtl/issue/57676/794704>
- Baran, E. & Arabelen, G. (2017). İçsel Pazarlamanın Gemi Acentelerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Nicel Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi, 9 (1), 25-54. Doi: 10.18613/Deudfd.321567
- Gasimov, R. N. (2004). Karar Analizi. Osman Gazi Üniversitesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü Ders Notları.
- Göksu, A., Güngör, İ. (2008). Bulanık Analitik Hiyerarşik Proses ve Üniversite Tercih Sıralamasında Uygulanması. Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 13(3), 1-26.
- Gutiérrez, E., Lozano, S., Adenso-Díaz, B. & González-Torre, P., (2015). Efficiency assessment of container operations of shipping agents in Spanish ports, Maritime Policy & Management, 42:6, 591-607, DOI: 10.1080/03088839.2014.990408

7. Güngör, İ., İşler, D. B. (2005). Analitik Hiyerarşi Yaklaşımı ile Otomobil Seçimi. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(2), 21-33.
8. İMEAK & Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği, (2014). Gemi Acenteliği Eğitimi. Yayın No: 92, ISBN: 978-605-137-367-6, Pirintaş Basım A.Ş., İstanbul.
9. Kara, H. (2013). Gemi Acentesi Ücret Tarifesi ve Buna Aykırılığın Yaptırımı. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 17 (3), 61-80. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/ahbvuhfd/issue/48106/608323>
10. Nomer, F., (2014). Deniz Taşımacılığında Gemi Acentelerinin Yeri ve Önemi ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
11. Özaydın, N. G. (2016). GEMİ ACENTELİĞİ SEKTÖRÜNDE YAŞANAN HİZMET PROBLEMLERİNİN İNCELENMESİ . Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi , 8 (1) , 83-96 . DOI: 10.18613/deudfd.35524
12. Resmi Gazete (2012) Gemi Acenteleri Yönetmeliği., <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/03/20120305-3.htm> (Erişim Tarihi: 19.05.2022)
13. Saaty, T. L. (1980). The Analytic Hierarchy Process. USA: McGraw-Hill.
14. Sanrı, Ö. & İlgün Kamanlı, A. (2020). Çalışanların Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Gemi Acentelerinde Bir Uygulama. Akademik Hassasiyetler, 7 (13), 489-504. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/akademik-hassasiyetler/issue/54659/691311>
15. Santoso, L., Setiawan, L., & Firdaus, M. R. (2021). Customer Relationship Marketing Application in the Coal Industry On Ship Agency Services. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(1), 233-248
16. Sevgili, C. & Nas, S. (2017). Taşıma İşleri Komisyoncularının Gemi Acentelerini Tercih Ölçütleri: İzmir Limanı Uygulaması. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 13 (1), 155-165. Doi: 10.17130/İjmeb.20173126267
17. Sipahioğlu, A. (2008). Analitik Hiyerarşi Süreci (AHP) Ders Notları, Osman Gazi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü.
18. Supçiller, A. A., Çapraz, O. (2011). Ahp-Topsis Yöntemine Dayalı Tedarikçi Seçimi Uygulaması, Ekonometri ve İstatistik, 13(12) Uluslararası Ekonometri, Yöneylem Araştırması, İstatistik Sempozyumu Özel Sayısı, 1–22.
19. Şengül, Ü., Eren, M., Eslamian Shiraz, S. (2012), Municipalities Public Transport Vehicle Selection Using Fuzzy Ahp. Erciyes University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences, 40, 143-165. ISSN 1301-3688
20. URL-1. Super Decisions, <https://www.superdecisions.com/> , 25.04.2022
21. Widyaningrum, N., & Widiyanti, N. (2019). The Improvement of Customer Satisfaction on Services of Shipping Agency in Shipping Company-A Survey of Pt. Samudera Perdana Selaras Semarang, Indonesia. *European Journal of Management and Marketing Studies*, Vol 3, No 4, <http://dx.doi.org/10.46827/ejmms.v0i0.533>
22. Yalçın, D., Çalışır, V. (2021). Gemi Acentelerinde Çalışanların İş Doyumlarının Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. Deniz Taşımacılığı ve Lojistiği Dergisi, 2 (1), 36-51.