



## TÜRKİYE'DE SİVİL HAVACILIK SEKTÖRÜ ÇALIşANLARI ÜZERİNE YAPILAN ARAşTIRMALARIN GENEL BİR DEĞERLENDİRMESİ

Asiye Gölpek Karababa  
[asiye.golpek@hku.edu.tr](mailto:asiye.golpek@hku.edu.tr)  
ORCID: 0000-0002-6063-6647

**Öz:** Araştırma, Türkiye'de sivil havacılık sektöründe personeli konu alan işletme alanındaki akademik çalışmaları ele almakta ve bu çalışmalar çerçevesinde genel bir değerlendirme yapmayı amaçlamaktadır. İlgili çalışmaların hangi değişkenleri ele aldığı ve ne gibi sonuçlara ulaştığı özetlenmektedir. Araştırmanın literatür kısmında, henüz gelişme aşamasında olan sivil havacılık sektöründe yapılan çalışmaların yeterli düzeyde olmadığı, çoğunlukla hizmet kalitesi, performans ve stres değişkenlerinin ele alındığı, fakat, sosyal destek algısı, iş doyumunu, yaşam doyumunu, aileden ve işten kaynaklanan çatışma değişkenlerinin incelenmediği görülmektedir. Sonuç kısmında ise, henüz gelişme aşamasında bir sektör olan sivil havacılık alanının, sosyal destek algısının, iş ve yaşam doyumunu üzerindeki etkileri ile iş ve aile arasında yaşanan çatışmaların incelenebileceği çalışmalara açık olduğu ve elde edilecek bulgularının uygulayıcılara rehberlik edebileceği ifade edilmektedir.

**Anahtar kelimeler:** Sivil havacılık, havaalanı çalışanları, sivil havacılık değerlendirme.

## A GENERAL EVALUATION OF RESEARCHES MADE ON CIVIL AVIATION SECTOR EMPLOYEES IN TURKEY

**Abstract:** The research staff in the civil aviation sector in Turkey to discuss academic work in the subject area and business area aims to make this work within the framework of an overall assessment. It is summarized which variables the relevant studies dealt with and what kind of results they reached. In the literature part of the study, it is seen that the studies conducted in the civil aviation sector, which is still in the development stage, are not at a sufficient level, mostly the variables of service quality, performance and stress are discussed, but the variables of social support perception, job satisfaction, life satisfaction and conflict arising from family and work are not examined. In the conclusion part, it is stated that the field of civil aviation, which is a sector in its development stage, is open to studies dealing with the effects of social support perception on job and life satisfaction and the conflicts between work and family and that the findings to be obtained can guide the practitioners.

**Keywords:** Civil aviation, airport employees, civil aviation evaluation.

## 1. GİRİŞ

Dünyada ve Türkiye’de havayolu ile yolcu taşımacılığında sivil havacılık sektörü her geçen yıl büyüme göstermekte, bu büyüme ile birlikte sektördeki rekabet de yoğunlaşmaktadır. Bu rekabet, havayolu ile yolcu taşımacılığının zaman faydası yaratması özelliğinden dolayı ticari işletmelerinin en temel rekabet silahı hâline gelmektedir. Stokun olmaması, üretimin sipariş üzerine gerçekleşmesi, hızlı tedarik ve hızlı dağıtım gibi özellikler taşıması nedeniyle sivil havacılık sektörü, işletmelere rekabet avantajı sağlamaktadır (Yalçınkaya, 2019).

Bununla birlikte, sivil havacılık sektörü yatırımları ve karmaşık maliyet yapısıyla önemli finansal büyüklükler söz konusu olmakta, sivil havacılıkla ilgili yan sanayi gibi bileşenleri ile önemli bir ekonomik büyüklüğün parçası haline de gelmektedir. Havayolu işletmeleri arasındaki işbirliği, pazarlama, bütçe ve uygulamaları, havacılık sektörüne yönelik bilişim sistemlerinin donanım ve yazılımları yüksek maliyet yaratan sivil havacılık kalemlerine birer örnek olarak gösterilmektedir. Sivil havacılık sektörü ve yan sektörleri, ekonomik hayatın önemli bir parçası olduğu için durgunluğun olduğu ekonomilerde canlanmayı sağlayacak önemli bir fırsat olarak değerlendirilmektedir (Öncü vd., 2010).

Özellikle yükselen ekonomilerde, iktisadi büyüme ve nüfus artış hızındaki gelişime bağlı olarak sivil havacılık sektöründe havayolu taşımacılığına olan talep artacak, taşımacılık faaliyetlerinde kayda değer gelişmeler meydana gelecek ve bu durum havayolu kullanım oranını da arttıracaktır (DPT, 2009; Küçük Yılmaz, vd., 2016).

Türkiye’de 2003 yılından itibaren sivil havacılık alanında yapılan yasal düzenlemeler sonucu havayolu taşımacılığı sektörü önemli gelişme göstermiştir. 2003-2014 döneminde havayolu taşımacılığında oldukça önemli gelişmeler meydana gelmiş, uçak sayısı %160, koltuk kapasitesi %176, kargo kapasitesi %346 artmış, yurtiçi ve yurtdışı olmak üzere 290 uçuş noktasına ulaşılmıştır. Bu gelişmeler, havayolu taşımacılığında yolcu sayısının ve taşımacılık faaliyetlerinin önemli ölçüde artacağını göstermektedir (Devlet Hava Meydanları İşletmeciliği, 2019).

Sivil havacılık sektörünün ekonomi ve sosyal açıdan bu kadar önemli olması, geniş bir yelpazede faaliyetlerini sürdürmesi, aynı sahada birden fazla havayolu işletmelerinin bulunması ve havacılık faaliyetlerinin yan sektörler oluşturması, yeni pazarların açılması ve bölgesel entegrasyonlar özellikle uçuş emniyeti, yüksek kalite hizmeti ve güvenilirlik konularını önemli hale getirmektedir (Chad et al., 2005).

Bu nedenle, havayolu işletmelerinde her faaliyet insan odaklı hale gelmekte, insan kaynakları son derece stratejik bir şekilde kullanılmakta ve personel önemli bir rol oynamakta, yolcuları tarafından algılanan hizmet kalitesi düzeyi ile de yakından ilişkili olmaktadır. Farklı tecrübe ve kıdeme sahip kabin görevlilerinin tutum ve davranışlarının araştırılması ve kabin amirlerinin benimsedikleri çatışma yöntemlerinin belirlenmesi, ekip içi uyumun sağlanarak algılanan hizmet kalitesinin yüksek düzeyde tutulması açısından önem arz etmektedir (Yazıcı, 2018).

Örneğin bir çalışmada, İstanbul havalimanı hizmet kalitesi ile ilgili yerli ve yabancı yolcular üzerinde hizmet boyutları değerlendirilmiş, fiziksel özelliklerin en yüksek ortalamaya, fiyat faktörünün en düşük ortalamaya sahip olduğu, güven ve tamamlayıcı hizmetler bakımından da istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür (Caves, 2003).

Sivil havacılık sektöründe önceliğin emniyet ve güvenlik olması sebebiyle örneğin, kabin memurlarının bu faktörleri iyi yöneterek her uçuşa zihinsel ve fiziksel olarak hazır olmaları gerekmektedir. Bu faktörlerin iyi yönetilmemesi, insan hatalarına sebep olmakta ve insan hatası uçuş emniyet seviyesini düşürerek kaza ve kırım riskini arttırmaktadır. Bu nedenler, insan hatasını en aza indiren faktörlerin yönetilmesi, bireysel çabayı ve örgütsel desteği gerektirmektedir (Civelek ve Yavuzyılmaz, 2019).

Örneğin kabin personeli, çalışma saatlerinin değişken olması, uzun mesailer, değişen planlı uçuş görevleri, uzun uçuş görevleri, saat farklılıkları ailedeki rollerini etkilediği için iş ve yaşam dengesini sağlamada zorlanmaktadır. Bu zorluklar, sürekli bir zaman planlaması içinde zihinsel ve

fiziksel yorgunluğa neden olmakta, yorgunluk ise, havacılık sektöründe insan hatasının tolere edilemediği için etkilerinin ölümcül olması ile sonuçlanmaktadır. Personelin iş ve yaşam dengesini kurabilmesinde ise, havayolu işletmelerinde uçuş görevi planlamalarının adil ve etkin yapılması için örgütsel anlamda da destek ile mümkün olmaktadır (Petrescu and Simmons, 2008; Işıldak ve Tunca, 2018).

Sivil havacılık sektöründe performans değerlendirmesi ile ilgili de çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar, yolcu ile birebir iletişime geçen kabin memurlarının üzerinde yoğunlukla istatistiksel yöntemler kullanarak performans değerlendirilmesi şeklinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgularda, işletmelerin performans değerlendirmesi sayesinde kurumsal farkındalık izlenimi yaratmaları sağlandığı ve hızlı sonuç alındığı görülmüştür. Örneğin, Türkiye’de faaliyet gösteren bir havacılık işletmesinde kabin memurları performans değerlendirilmesine tabi tutulmuş, bu memurlara ait demografik veriler ile performans değerlendirilmesinde hangi faktörlerin etkili olduğu tespit edilmiştir (Man, 2017).

Kısacası, sivil havacılık sektörü, her geçen yıl büyüme gösterirken bu alan yazında personele yönelik sınırlı sayıda çalışmalar yapılmış, bu çalışmalarda personelin performansı ölçülmüş, bunu etkileyen faktörler belirlenmiş, hizmetten yararlanan yolcular üzerinde hizmet kalitesi algısını etkileyen değişkenler tespit edilmiş, bireysel faktörler, örgütsel destek ve çatışma değişkenleri ele alınmıştır.

## 2. LİTERATÜR İNCELEMESİ

Türkiye’de sivil havacılık sektöründe personeli konu alan birkaç çalışmaya rastlanmaktadır. Bu çalışmalar aşağıda özetlenmiştir:

Ulutaş (2010) tarafından yapılan çalışmada, birey-örgüt uyumunun iş stresi ve verimlilik üzerine etkisinin incelendiği, Dalaman Uluslararası Havalimanı’nda farklı sektörlerde faaliyet gösteren 20 işletmenin yönetici ve çalışanları üzerinde anket uygulanmıştır. Anket verileri, SPSS 15.0 istatistik programı kullanılmış ve hipotezler doğrultusunda çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Bu ankette, birey-örgüt uyumu ölçeği, iş stresi ölçeği ve verimlilik ölçeği kullanılmış ve elde edilen bulgularda, birey-örgüt uyumu ile iş stresi arasında negatif yönde ve güçlü, verimlilik ile pozitif yönde güçlü bir ilişki bulunduğu görülmüştür.

Öztürk (2012), ulusal yönetim modeli arayışının ele aldığı çalışmada, Türk Hava Yolları’nın Stockholm Müdürlüğü iş süreçlerine yönelik saha araştırması yapmış, THY’nin mevcut operasyonel kapasite düzeyi ya da filo büyüklüğü dikkate alarak “Türk yönetim modeli” önermiştir. Çalışmanın sonucunda, THY yöneticilerinin ülkesel temsil yetkisine sahip olduğu ve kültürü temsil ettiği, kurumsal imaj ve karlılık açısından ciddi pozitif sonuçları olduğu tespit edilmiştir.

Korkmaz ve diğerleri (2013) tarafından yapılan çalışmada, sivil havacılık sektöründe kabin personelin algıladığı liderlik stilleri ve iş tatmini üzerindeki ilişkileri incelenmiş, kolayda örnekleme yöntemi ile 750 personele anket uygulanmıştır. Anket, iki ölçekten yararlanılarak 128 sorudan oluşturulmuş ve veriler SSPS paket programında analiz edilmiştir. Çalışmanın güvenilirlik analizi sonucunda 0.909 ve 0.925 Cronbach’s Alpha katsayısı elde edilmiştir, iş doyumu ve liderlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi için Pearson korelasyon analizi yapılmış, ayrıca bağımsız örnek ve değişkenlere ilişkin olarak t testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgularda, liderlik algısı ile iş doyumu arasındaki ilişkide, dönüşümcü liderlik algısı arttıkça iş doyumunun azaldığı, serbestlik tanıyan liderlik algısının artmasıyla da iş doyumunun arttığı saptanmıştır.

Hatipoğlu ve Işık (2015) tarafından yapılan çalışmada, 2008 yılında Türk Hava Yolları’nın yeni bir iş modeli ile ayrı bir marka olarak kurulmuş olan Anadolu Jet Havayolu işletmesinin iç hatlardaki müşteri profili ve hizmet kalitesi ölçülmüştür. Bu amaçla, Anadolu Jet havayolu işletmesinin yolcularına, SERVQUAL kalite ölçüm modeli çerçevesinde hazırlanan anket uygulanmış, elde edilen sonuçlara göre, hizmet kalemlerinin boşluk analizleri hesaplanmış, işletmenin müşteri memnuniyeti açısından beklentinin yüksek, ancak algının düşük olduğu hizmet kalemlerinin de olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, skorun “0” değerine yakın olması ile Anadolu Jet Hava Yolları’nın beklentileri karşılamaya yakın olduğu ifade edilmiştir. .

Korkmaz ve diğerleri (2015) tarafından yapılan çalışmada, Türkiye’de havayollarında algılanan hizmet kalitesinin boyutlarını belirlemek amacıyla, havayolları iç hatlarında algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve tekrar satın alma davranışı üzerinde etkisi incelenmiştir. Bu amaç çerçevesinde, İzmir Adnan Menderes havaalanından seyahat eden ve farklı havayollarını kullanan 311 yolcuya anket uygulanmıştır. Ankette, SKYTRAX (havayolu değerlendirme sistemi) kriterleri ile ölçülecek şekilde tasarlanan Değirmenci’nin (2011) anketindeki ifadeler kullanılmıştır. Ankette elde edilen verilerde, havayollarında algılanan hizmet kalitesinin beş boyuta sahip olduğu, müşterilerin havayollarında algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini ve müşterilerin tekrar satın alma davranışını önemli ölçüde etkilediği görülmüştür.

İşyapan ve Sözen (2016) çalışmalarında, kabin memurlarının duygusal zekâ potansiyelleri ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Kamu ortaklı ve özel havayolu işletmelerinin İstanbul’da ikamet eden 191 kabin personeline 73 soru sorulmuş, kabin memurlarının bir bölümü uçuş görevine giderken ya da döndükten sonra, kabin ekibi görev bekleme odasında, büyük bir yoğunluğu da periyodik eğitimlerini almak için geldikleri eğitim binasında sınıf ortamında soruları cevaplamışlardır. Veri analizleri için SPSS programı kullanılmış, problem çözme envanteri ve duygusal zekâ ölçeğinin demografik değişkenler açısından farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla uygulanan bağımsız gruplar t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Elde edilen verilerde, duygusal zekâ düzeyinin cinsiyet açısından farklılık gösterdiği; problem çözme becerilerinin cinsiyet, medeni durum ve unvan açısından farklılaştığı görülmüştür. Bununla birlikte, duygusal zekâ düzeyinin problem çözme becerilerinden aceleci yaklaşım, düşünen yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve planlı yaklaşımın anlamlı açıklayıcısı olduğu görülmüştür.

Aksoy (2017) çalışmasında, örgütlerde çalışanların örgütsel adalet ve yönetici desteği algısının örgütsel güven algısı üzerindeki etkisini araştırmış, Türkiye’nin Güneydoğu bölgesi illerinde havacılık sektöründe çalışan 447 personele 16 soruluk anket uygulanmıştır. Anket verileri, SPSS paket programı yardımıyla değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgularda, çalışanların örgütsel adalet ve yönetici desteği algısının, örgütsel güven algısı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ve çalışanların algılarının bazı demografik değişkenlere göre farklılaştığı tespit edilmiştir.

Korkmaz ve Özcan (2018) çalışmalarında, bir havayolu işletmesinde kabin ekiplerinin performans değerlendirmesine ilişkin bir veri madenciliği uygulaması yapmışlardır. Bu çalışmada, daha önce 2015 yılında bir havayolu işletmesinde istihdam edilen 3.764 kabin memurunun performans değerlendirmesi ile oluşturulan karne düzeyleri incelenmiştir. Çalışmada, açık kaynak kodlu JAVA dilinde geliştirilmiş WEKA programı ile veri madenciliği yöntemlerinden karar ağacı algoritmaları kullanılmış, oluşturulan karar ağacı algoritmalarından sınıflandırma doğruluğu açısından en başarılı algoritma olarak Random Forest ve ikinci olarak J48 algoritması tespit edilmiştir. Elde edilen verilere göre, karne düzeyleri için kabin memurlarının yetkinlik bazlı değerlendirme puanları ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir kural oluşturmayı amaçlamışlardır. Bu çerçevede elde ettikleri bulgularda, sürekli öğrenme ve kişisel gelişimin kabin memurlarının karne düzeylerini en çok etkileyen nitelik olduğu, buna karşılık demografik özellikler ile karne düzeyi arasında anlamlı kural olmadığı tespit edilmiştir.

Mutlu ve Sertoğlu (2018) çalışmalarında, düşük maliyetli ve tam hizmet sunan havayolları müşterileri arasında hizmet kalitesi beklentileri araştırılmış, kolayda ve kartopu örnekleme yöntemleri ile 370 çalışana online anket uygulanmıştır. Ankette, Zeithaml ve diğerleri (1990) tarafından geliştirilen, daha sonra Sultan ve Simpson (2000) tarafından havayollarına uyarlanan beş boyutlu hizmet kalitesi (SERVQUAL) ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, düşük maliyetli ve tam hizmet sunan havayollarının müşterilerinin hizmet kalitesi beklentileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı, tüm kalite boyutları için ortalamaların yüksek olduğu ve havayolu müşterilerinin hizmet kalitesi beklentilerinin biletin fiyatına bağlı olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte, havayolu tercihinde düşük maliyetli havayollarının müşterilerinin en çok fiyatı dikkate aldığı, ancak tam hizmet sunan havayollarının müşterilerinin geçmiş deneyimleri göz önünde bulundurduğu belirlenmiştir.

Aşık (2019) çalışmasında, İstanbul havalimanında yerli ve yabancı yolcuların havalimanı hizmet kalitesi algılarını, hizmet kalitesi algısının yerli ve yabancı yolcular açısından farklılık gösterip göstermediğini incelemiştir. Yazar, İstanbul havalimanını kullanan 296 yerli ve 208 yabancı yolcuya anket uygulamış, elde edilen verilerin analizinde, SPSS 21.0 istatistik paket programını kullanmış, frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma ve normallik sınaması yapmış, Shapiro Wilk testi uygulamıştır. Bu testten elde edilen verilerde, yolcuların İstanbul havalimanının hizmet kalitesi algılarının 7 boyutta toplandığı tespit edilmiştir. Ayrıca, verilerde, yerli ve yabancı yolcuların İstanbul havalimanı hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirmelerinin ortalamanın üzerinde olduğu, hizmet boyutları açısından fiziksel özelliklerin en yüksek ortalamaya, fiyat faktörünün en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirmelerde fiziksel özellikler, çalışanların özellikleri, fiyat, güven ve tamamlayıcı hizmetler bakımından yerli ve yabancı yolcular açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Zehiroğlu ve Şencan (2020), stres altında çalıştıkları düşünülen kabin personelinin iş ortamlarında algıladıkları stresi değerlendirmek ve bu stresin sahip oldukları tip A ve tip B kişilik özelliklerini ne düzeyde etkilerini incelemiştir. Çalışmada, kavramlar arasındaki ilişkileri tek bir model altında açıklayan yazarlar, bir havayolu firmasında çalışan 200 kabin personele anket uygulamıştır. Temel hipotez, basit doğrusal regresyon analizi yöntemiyle, demografik değişkenlerle ilgili olan ilişkiler ise, tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Verilerde, stres ile kişilik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ortaya çıkmasına rağmen bu etkinin yeterli düzeyde olmadığı ifade edilmiştir. Dolayısıyla, bu alanda yapılacak araştırmalarda kabin personelinin stres yapısı analiz edilirken modelde daha fazla bağımsız değişkenin olması gerektiği sonucu çıkarılmıştır.

Elden (2020) tarafından yapılan havaalanı yer hizmetleri çalışanların üzerinde psikolojik sözleşme ihlalinin iş performansına etkisinin araştırıldığı çalışmada, farklı illerdeki 247 havaalanı yer hizmet çalışanına anket uygulanmıştır. İş görenlerin psikolojik sözleşme ihlali algısı, Robinson ve Rouseseau (1994) tarafından geliştirilen ve “Psikolojik Sözleşme İhlali Ölçeği” ile ölçülmüştür. Verilerde, psikolojik sözleşme ihlali ve iş performansı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu çerçevede, bu örgütlerde örgütü benimsemiş iş görenlerin girişimci ve rekabete dayalı ekonomiye yeni bir boyut kazandıracığı, dolayısıyla, gelecekte başarılı olmak isteyen örgütlerin ve iyi bir kariyer hedefleyen bireylerin psikolojik sözleşmenin gerçekleşmesi için üstlerine düşen sorumlulukları yerine getirmesi gerektiği önerilmiştir.

Erdağ ve Yaşlıoğlu (2020), bir havayolunda tecrübeli ve sinyor kabin görevlileri kapsamında kabin ekibi çatışma yöntemleri kalitatif araştırma yapılarak gerçekleştirilmiştir. Kasti örneklem seçim yöntemi kullanılarak havayolunun en az iki yıllık kabin amirliği tecrübesine sahip kabin amirleri ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapmışlardır. Bu görüşmelerde, transfer yoluyla farklı havayollarından gelen tecrübeli kabin görevlilerinin tecrübeleriyle ekibe yardımcı olarak hizmet kalitesinin artmasına katkı sağlamış, havayolunun kabin amirliğine terfi edememiş mevcut sinyor veya kıdemli olarak adlandırılan kabin görevlileri ekip uyumunun ve yolcular tarafından algılanan hizmet kalitesinin azalmasına neden olabildiği ifade edilmiştir. Tecrübeli ve sinyor kabin görevlilerinden yaşça küçük ve daha az tecrübeye sahip kabin amirlerinin tecrübeli kabin görevlileri için uzlaşmacı, sinyor kabin görevlileri için egemen olma çatışma yöntemini benimsediği belirtilmiştir. Planlama faaliyetlerinde kabin amiri ve kabin görevlilerinin yaş ve deneyimlerinin dikkate alınması gerektiği ve bunun da çatışma düzeyinin azaltılarak hizmet kalitesinin artırılmasına katkıda bulunacağı ifade edilmiştir.

Özgül ve diğerleri (2020) çalışmalarında, algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık ilişkisinde iş-yaşam dengesinin aracılık rolünü ele almışlar, havacılık sektöründe çalışan kabin memurları üzerinde sosyal değişim teorisi, karşılıklılık teorisi ve yan bahis teorisi çerçevesinde, algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu çalışmada, 258 kabin memuruna anket uygulanmış, verilerin analizinde, IBM SPSS-25 istatistik paket programı kullanılmıştır. Elde edilen verilerde, algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal, normatif ve devam bağlılığı arasındaki ilişkilerde iş-aile yaşam dengesi ve aile-iş yaşam dengesi arasında olmak üzere iş yaşam dengesinin kısmi aracılık rolünün olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Madak ve Salepçioğlu (2021) çalışmalarında, Türk sivil havacılık sektöründe yolcu memnuniyeti ve sadakat ilişkisi, sivil havacılık sektöründeki havayolu işlemelerinden yararlanan yolcuların davranışsal segmentasyon analizini yapmayı amaçlamışlardır. Havayolu tercihini etkileyen yolcu davranış faktörleri, bu faktörlerin önem sırası ve bu faktörler ile yolcu sadakati arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bu doğrultuda, yazarlar, müşteri sadakati kavramı ve bileşenleri kapsamında havacılık sektörü ve önemli dinamiklerini araştırmışlar, Türkiye’de havacılık hizmeti alan yolcuların tercih faktörlerinin neler olduğunu analiz etmişler, yolcu sadakati üzerinde etkili olan faktörlerle bireylerin tercihi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Ayrıca, yolcu memnuniyetinin yolcu sadakati bağılılığı üzerinde aracı etkiye sahip olup olmadığını ölçmüşlerdir. Bu ölçümlerde, SSPS ve AMOS programları kullanılarak analiz edilmiş, analizler sonucunda elde edilen bulgularda, THY kurumsal olarak çok iyi bir konumda güvenilir, sorunlara hızlıca eğilerek çözümler sunulduğu ve müşteri talep ve sorunlarına karşı yeterli olduğu, müşterilerinin de kuruma karşı yüksek memnuniyet ve sadakat seviyelerine sahip olduğu tespit edilmiştir.

### 3. SONUÇ

Avrupa Birliği’nin tek hava sahası yaklaşımı ile dünyadaki açık semalar anlaşmaları, yabancı havayolu işletmelerinin istedikleri hatlarda uçabilme hakkını elde etmeleri yerli sivil havayolu işletmelerinin pazar paylarını düşürürken gelirlerinin de azalmasına neden olacağı açıkça görülmektedir. Bu nedenle, yerli havayolu işletmelerinin yabancılar ile rekabet edebilmeleri için organizasyon yapılarında, işletme, pazarlama, finans ve özellikle insan kaynağı politikalarında yeni stratejiler belirleyerek ve bunları uygulamaya koyarak avantaj sağlamaları gerekmektedir.

Ancak, Türkiye’de sivil havacılık sektörü her geçen yıl büyüme gösterirken personele yönelik akademik çalışmaların oldukça az olduğu görülmektedir. Az sayıdaki bu çalışmalarda, personelin performansının ölçüldüğü, bireysel özelliklerin ve örgütsel desteğin temel belirleyici faktörler olduğu, hava yolu taşımacılığında hizmetten yararlanan yerli ve yabancı yolculara anket uygulanarak hizmet kalitesi algısının değerlendirildiği ve bu değerlendirmede değişkenlerin neler olduğu tespit edilmiş ve iş yaşam çatışması değişkenleri ele alınmıştır. Personelin sosyal destek algısı, iş doyumu, yaşam doyumu üzerine çalışmalar olmadığı da görülmektedir.

Yeterli sayıda çalışmalar yapılması durumunda elde edilen bulgular, işletme ve organizasyonlara yön verebilir. Bu tür çalışmaların sonuçları, sivil havacılık sektörünün sağlıklı ve etkin bir şekilde gelişimine ışık tutacak önemli ipuçları ortaya koyabilir. Bu ipuçlarına göre, işletmeler personelin demografik özelliklerini göz önünde bulundurabilir, bakış açılarını değiştirebilir ve işgücü verimliliği üzerine politika oluşturulabilirler.

Eğer, iş ve aile çatışmalarını engelleyebilir ve aralarındaki dengeyi kurabilirse, işi aksatmayan sistemler oluşturulabilirse, örgüt çalışanlarına verimlilik ve psikolojik açıdan bu çalışmaların bulguları yararlı olabilir. Ayrıca, örgütle ilgili iyileştirmeler yapılabilir ve aile yaşamlarını iyileştirme yönünde de uygulamalara yer verebilir.

**KAYNAKÇA**

- Aksoy, C. (2017). Çalışanlarda adalet ve yönetici desteği algısının güven oluşumundaki rolü: Havacılık sektöründe bir uygulama. *Journal of Aviation*, 1(1): 8-17.
- Aşık, A. (2019). Yerli ve yabancı yolcuların havalimanı hizmet kalitesi algıları: İstanbul havalimanı örneği. *Journal of Tourism and and Gastronomy Studies*, 7(4): 2612-2629. doi: 10.21325/jotags.2019.490
- Caves R. (2003). The social and economic benefits of aviation. (Edit: Paul Upham). Towards Sustainable Aviation. London: Earthscan Publications Ltd.
- Chad, A., Wheeler, A. ve Anthony R. (2005). Post-hire human resource management practices and person-organization fit: a study of blue-collar employees. *Journal of Managerial*, 17(1): 60-71.
- Civelek, E., ve Yavuzyılmaz, Ö. (2019). Havacılık sektöründe kadın işgücünün analizi: Pilotaj bölümleri ve uçuş okulları örneği. 4. Uluslararası Havacılık İşletmeciliği Konferansı (4th INTAVIC).
- Devlet Hava Meydanları İşletmeciliği (2019). Erişim tarihi: 28.03.2021. <https://www.turkishairlines.com/tr-int/basin-odasi/hakimizda/sayilarla-turk-hava-yollari/>
- DPT (2010). 9. Kalkınma planı havayolu ulaşımı özel ihtisas komisyonu raporu. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- Elden, B. (2020). Psikolojik sözleşme ihlalinin iş performansına etkisi: havaalanı yer hizmet çalışanları üzerinde bir uygulama. *Journal of Organizational Psychology and Behavior* 1(1): 68-78.
- Erdağ, T., ve Yaşlıoğlu, M. (2020). Tecrübeli ve sinyor kabin görevlileri kapsamında kabin ekibi çatışma yöntemleri: Bir havayolunda kalitatif araştırma. *International Journal of Social Sciences*, 5(2): 35-58. doi: <https://doi.org/10.31454/usb.793513>
- Hatipoğlu, S., ve Işık, E.S. (2005). Havayolu ulaşımında hizmet kalitesinin ölçülmesi: İç hatlarda bir uygulama. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(2): 293-312.
- Işıldak, B., ve Tunca, M. Z. (2018). Havalimanı hizmetlerinde müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1): 241-255.
- İşyapan Gürbüz, T., ve Sözen, İ. (2016). Kabin ekiplerinin duygusal zekâ yeteneklerinin problem çözme becerilerine etkisi üzerine bir çalışma. *BUJSS*, 9(1): 39-60.
- Korkmaz, B., ve Özcan, U. (2018). Bir havayolu işletmesinde kabin ekiplerinin performans değerlendirmesine ilişkin bir veri madenciliği uygulaması. *Karadeniz Fen Bilimleri Dergisi*, 8(2): 154-170.
- Korkmaz, H., Giritlioğlu, İ. ve Avcıkurt, C. (2015). Havayolları iç hatlarda algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve tekrar satın alma davranışına etkisi. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2): 248-265.

- Korkmaz, M., Aras, G., Yücel, S. ve Kıygın, S. (2013). Sivil havacılık sektöründe kabin personelinin algıladıkları liderlik stilleri ve iş tatmini üzerindeki ilişkileri: Türk Hava Yolları örneği. *International Journal of Social Science*, 6(7): 697-714. doi.org/10.9761/JASSS1787.
- Küçük Yılmaz, A., Durak, M., Özdemir, E., Kiracı, K. ve Tanrıverdi, G. (2017). Eskişehir ilinde havayolu yolcu potansiyelinin belirlenmesi üzerine bir karar ağacı uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi – Teorik Bilimler*, 5(1): 22-33.
- Madak, S., ve Salepçioğlu, A. (2020). Türk sivil havacılık sektöründe yolcu memnuniyeti ve sadakat ilişkisi: Türk Havayolları örnek çalışması. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37):569-592.
- Man, F. (2017). Çalışma hayatında “fiziksel görüntü ve sosyal sermaye” ya da “dördüncü sermaye. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 8(1): 46-61.
- Mutlu, S., ve Sertoğlu, A. (2018). Düşük maliyetli ve tam hizmet sunan havayolları müşterilerinin hizmet kalitesi beklentilerinin karşılaştırılması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(1): 528-550.
- Öncü, M.A., Çömlekçi, İ. Coşkun, E. (2010). Havayolu şirketlerinin uyguladıkları finansal stratejiler üzerine bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(6): 27-58.
- Özgül, B., Erkmen, T., ve Karaarslan, E. (2020). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık ilişkisinde iş-yaşam dengesinin aracılık rolü üzerine bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal* 8(5): 4364-4412.
- Öztürk (2012). Ulusal yönetim modeli arayışı: Ulusal havayolu yönetimi örnek olayı. *Avrasya Edüdüleri*, 41(1): 23-44.
- Petrescu, I., ve Simmons, R. (2008). Human resource management practices and workers' job satisfaction. *International Journal of Manpower*, 29(7): 651-667.
- Ulutaş, M. (2010). Birey-örgüt uyumu kuramı ve Dalaman Havalimanı çalışanları üzerine bir alan araştırması. Yayınlanmamış doktora tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yalçınkaya, A. (2019). Türk havayolu taşımacılığı sektörünün tarihsel gelişimi ve devlet müdahaleleri (1933-2006). *Cumhuriyet Tarihi Araştırmaları Dergisi*, 15(29): 405-442.
- Yazıcı, E. (2018). Havayolu pazarının gelişimi ve bağlana bilirlilik ilişkisi: Türkiye için durum değerlendirmesi. Ankara: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Yayını.
- Zehiroğlu, Ç., ve Şencan, H. (2020). Kabin memurlarında tip A/B kişilik yapısının algılanan stres üzerindeki etkisi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37): 139-153.