

TÜRKİYE’DE KABİN HİZMETLERİ ÜZERİNE YAPILAN BİLİMSEL ÇALIŞMALARA GENEL BİR BAKIŞ

Yaşar Şahin¹, Erman Kaygın²

Atıf/©: Şahin, Y. & Kaygın, E. (2025). Türkiye’de Kabin Hizmetleri Üzerine Yapılan Bilimsel Çalışmalara Genel Bir Bakış, *Sosyal Bilimlerde Akademik Çalışmalar Dergisi*, 1(2), 140-152.

Özet

Bu çalışma ile Türkiye’de kabin hizmetleri çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen akademik araştırmaların bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Literatürde yer alan çalışmalar, kabin memurlarının eğitim ihtiyaçları, duygusal zekâ, iletişim becerileri, empati, psikolojik sağlamlık, liderlik stilleri, iş tatmini, tükenmişlik, örgütsel destek, iş-aile çatışması, estetik emek ve nepotizm gibi çeşitli bireysel ve örgütsel faktörleri ele almaktadır. Elde edilen bulgulara göre, kabin hizmetleri çalışanlarının performansı, memnuniyeti ve mesleki bağlılığı üzerinde kişisel yetkinliklerin, örgütsel uygulamaların ve liderlik yaklaşımlarının önemli etkileri bulunmaktadır. Ayrıca, iş yaşam dengesi ve örgütsel sessizlik gibi konuların da çalışan refahı ve hizmet kalitesi açısından dikkate alınması gerektiği vurgulanmaktadır. Bu bağlamda, mevcut literatür taraması hem alan yazınındaki temaları belirlemekte hem de gelecekte yapılacak araştırmalara yol gösterici bir kaynak sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sürü Sivil Havacılık, Havacılık Sektörü, Kabin Hizmetleri, Kabin Memurları.

A GENERAL OVERVIEW OF SCIENTIFIC STUDIES ON CABIN SERVICES IN TURKEY

Abstract

This study aims to provide a comprehensive evaluation of academic research conducted on cabin crew members in Türkiye. The reviewed literature addresses a variety of individual and organizational factors such as training needs, emotional intelligence, communication skills, empathy, psychological resilience, leadership styles, job satisfaction, burnout, perceived organizational support, work-family conflict, aesthetic labor, and nepotism. Findings indicate that personal competencies, organizational practices, and leadership approaches significantly influence the performance, satisfaction, and professional commitment of cabin crew members. Moreover, issues such as work-life balance and organizational silence are emphasized as critical elements affecting employee well-being and service quality. In this context, the present literature review not only identifies dominant themes in the field but also serves as a guiding resource for future research by highlighting existing gaps and offering suggestions for further academic exploration.

Keywords: Civil Aviation, Aviation Industry, Cabin Services, Cabin Crew.

¹ Öğretim Görevlisi, Trabzon Üniversitesi, yasarsahin@trabzon.edu.tr, 0000-0002-5205-3054

² İşletme Bilim Uzmanı, ermankaygin25@hotmail.com, 0000-0002-0766-7575

1. GİRİŞ

Havacılık sektörü, küresel düzeyde ulaşımın sürekliliğini sağlayan ve ekonomik kalkınmanın itici güçlerinden biri olarak kabul edilen stratejik bir alandır. Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) tarafından yayımlanan 2023 yılı raporuna göre, dünya genelinde hava yoluyla taşınan yolcu sayısı 4,7 milyara ulaşmış, bu sayı Türkiye özelinde 214 milyon olarak gerçekleşmiştir (IATA, 2023). Bu büyüme, sektörde yalnızca teknik yatırımların değil, aynı zamanda insan kaynağının da sistematik biçimde geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Havacılık sektörünün hizmet kalitesi, doğrudan çalışanların nitelikleriyle ilişkilidir, bu bağlamda kabin hizmetleri çalışanları, yalnızca hizmet sunan değil, aynı zamanda güvenlikten yolcu memnuniyetine kadar pek çok kritik fonksiyonu yerine getiren profesyonellerdir (Akduman & Karahan, 2020).

Kabin memurları, görev tanımları gereği fiziksel yeterlilik kadar yüksek düzeyde psikososyal becerilere de sahip olmak zorundadırlar. Nitekim literatürde yer alan çeşitli çalışmalar, bu çalışanların duygusal zekâ, iletişim becerisi, empati, stresle başa çıkma ve iş-aile dengesi gibi bireysel faktörlerinin yanı sıra; örgütsel destek, liderlik tarzı, kariyer gelişimi ve nepotizm gibi yapısal etkenlerle doğrudan etkilendiğini ortaya koymaktadır (Akduman & Karahan, 2021; Kızılcın & Demiral, 2021; Nalçacıgil, 2023). Akduman ve Karahan'ın (2021) yürüttüğü çalışmada, kabin hizmetleri öğrencilerinde duygusal zekâ ile empati düzeyi arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Benzer şekilde, örgütsel destek algısının, duygusal emek davranışları üzerinde belirleyici bir rol oynadığı tespit edilmiştir (Nalçacıgil, 2023).

Ancak Türkiye'de kabin hizmetleri alanında gerçekleştirilen çalışmaların sınırlı sayıda olması, konuya ilişkin bütüncül bir perspektifin geliştirilmesini zorlaştırmaktadır. Literatürde yer alan araştırmalar tematik olarak dağınık olup, çoğunlukla tekil konulara odaklanmakta; bu durum, alanın genel yönelimlerinin ve araştırma boşluklarının belirlenmesini engellemektedir. Bu bağlamda, bu çalışmanın temel amacı, Türkiye'de kabin hizmetleri çalışanlarına yönelik yapılmış akademik araştırmaları sistematik biçimde incelemek ve alanın mevcut durumuna dair genel bir görünüm sunmaktır. Çalışma, literatürdeki temel eğilimleri, öne çıkan temaları ve eksik kalan yönleri tespit ederek hem akademik hem de uygulamalı çalışmalara katkı sunmayı hedeflemektedir. Ayrıca, yurt dışı literatürle karşılaştırmalı bir bağlam kurularak, Türkiye'deki akademik üretimin gelişimine ışık tutulması amaçlanmaktadır.

2. KABİN HİZMETLERİ

Kabin hizmetleri, sivil havacılık sektörünün temel yapı taşlarından biri olup, yolcu güvenliği ile hizmet kalitesinin sağlanmasında hayati bir rol üstlenmektedir. Kabin memurları, uçuş esnasında güvenlik prosedürlerini uygulamanın yanı sıra, müşteri memnuniyetini sağlamak, kriz anlarında doğru müdahalelerde bulunmak ve uçuş deneyimini yönetmek gibi çok yönlü görevleri eş zamanlı olarak yerine getiren profesyonel personel grubunu oluşturur (Akduman & Karahan, 2020). Bu yönüyle kabin hizmetleri, yalnızca hizmet sunumuyla sınırlı olmayan; yüksek düzeyde psikolojik, sosyal ve örgütsel yeterlilik gerektiren bir meslek alanıdır.

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) ve IATA tarafından belirlenen standartlara göre, kabin memurlarının görev tanımları, uçuş öncesi kabin içi ekipman kontrolleri, yolculara güvenlik bilgilendirmesi yapılması, özel durumlara müdahale edilmesi ve uçuş sırasında servis süreçlerinin yönetilmesi gibi operasyonel ve iletişimsel sorumlulukları içermektedir (IATA, 2023). Türkiye'de ise bu eğitim ve yeterlilikler, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından yetkilendirilmiş kurumlar aracılığıyla yürütülmekte ve kabin memurlarına teorik, uygulamalı ve

davranışsal modülleri kapsayan yoğun programlar sunulmaktadır (Kavak, Topçuoğlu & Kaygın, 2023).

Kabin memurlarının sahip olması gereken temel yetkinlikler arasında stresle başa çıkma becerisi, empati kurma, etkili iletişim, karar alma, kriz yönetimi ve takım çalışmasına yatkınlık gibi kişisel özellikler yer almaktadır (Akduman & Karahan, 2021). Bu yetkinliklerin gelişimi, doğrudan hizmet kalitesine ve yolcu memnuniyetine etki etmektedir. Yapılan çalışmalar, duygusal zekâ ve iletişim becerileri yüksek olan bireylerin empati düzeylerinin de yüksek olduğunu ve bu durumun mesleki başarıya katkı sağladığını göstermektedir (Şenol & Aktaş, 2019).

Kabin hizmetleri alanında çalışanların psikososyal durumları da oldukça önemlidir. Tükenmişlik (Kızılcan & Demiral, 2021), iş-aile çatışması (Zorlu & Gündüz, 2024), örgütsel destek (Nalçacıgil, 2023) ve iş yeri nezaketsizliği (Kızılcan & Hoşgör, 2023) gibi faktörler, kabin çalışanlarının motivasyonunu ve performansını doğrudan etkilemektedir. Nitekim vardiyalı çalışma düzeni, farklı zaman dilimlerine maruz kalma, uzun süreli uçuşlar ve sosyal yaşamın sınırlandırılması gibi unsurlar, bu çalışanların iş doyumu ve genel yaşam kalitesi üzerinde baskı oluşturmaktadır (Öztürk, 2023).

Öte yandan, kabin memurları havayolu şirketlerinin “görünür yüzü” olarak da değerlendirilmektedir (Kavak & Kaygın, 2021). Yolcu ile ilk teması kuran ve şirketin imajını doğrudan etkileyen çalışanlar oldukları için; estetik emek (Can vd., 2023) ve duygusal emek (Şenol & Aktaş, 2019) kavramları kabin hizmetleri alanında önemli bir yere sahiptir. Yüz yüze etkileşimde empati kurabilme, müşteri beklentilerini karşılayabilme ve kurumsal değerleri yansıtabilme, bu personelin mesleki kimliğinin bir parçası haline gelmiştir.

Son yıllarda yapılan akademik çalışmalar, kabin hizmetlerinin yalnızca operasyonel bir faaliyet değil, aynı zamanda örgütsel davranış, insan kaynakları yönetimi ve psikoloji gibi disiplinlerle iç içe geçmiş çok boyutlu bir alan olduğunu ortaya koymuştur (Gökgöz, 2023; Kaynak, 2024). Ancak Türkiye’de yürütülen araştırmaların sınırlı sayıda ve tematik olarak dağınık olduğu görülmekte, bu da bütüncül bir yaklaşımla alana katkı sağlayacak araştırmalara duyulan ihtiyacı gündeme getirmektedir.

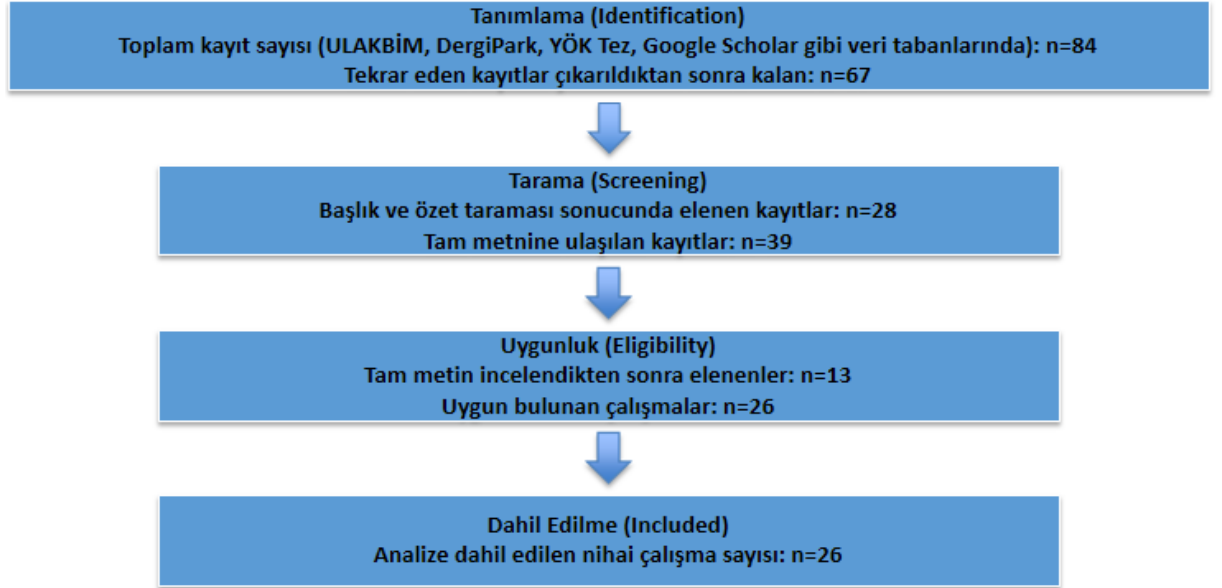
3. YÖNTEM

Bu araştırma, Türkiye’de kabin hizmetleri çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen akademik çalışmaların mevcut durumunu değerlendirmek ve alan yazında öne çıkan tematik yönelimleri ortaya koymak amacıyla tasarlanmış nitel bir literatür taramasıdır. Çalışma, doküman analizi yöntemi çerçevesinde yapılandırılmıştır. Doküman analizi, yazılı materyallerin sistematik biçimde incelenmesini ve mevcut bilgi birikiminin tematik olarak sınıflandırılmasını amaçlayan bir nitel veri toplama tekniğidir (Bowen, 2010).

Araştırma kapsamında, 2015–2024 yılları arasında Türkiye’de yayımlanmış ve doğrudan kabin memurlarını ya da kabin hizmetlerini konu alan ulusal ve uluslararası akademik çalışmalar incelenmiştir. Tarama sürecinde ULAKBİM TR Dizin, Dergi Park, Google Scholar, ASOS indeks, Araştırmaz, EBSCO ve YÖK Tez Merkezi gibi ulusal ve uluslararası veri tabanları kullanılmış; "kabin memuru", "kabin hizmetleri", "sivil havacılık" anahtar kelimelerle aramalar yapılmıştır.

Belirlenen kriterlere göre ulaşılan 84 çalışma öncelikle tarihsel uygunluk, konu bağı, örneklem niteliği ve yöntemsel şeffaflık açısından ön değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Nihai olarak çeşitli nedenlerle (tam metne ulaşılamaması, mükerrer olması, özgünlüğünün belirsizliği vb.) yapılan

elenme sonrası kalan 26 eser ile (makale ve tez) araştırma sürecine geçilmiş, veriler tematik olarak sınıflandırılmıştır. Analiz sürecinde, benzer konuları ele alan çalışmalar gruplandırılmış ve bu gruplar üzerinden bireysel, örgütsel ve psikososyal temalar belirlenmiştir. Elde edilen bulgular, mevcut literatürle karşılaştırmalı biçimde tartışılmıştır.



Şekil 1. Yayın Tespit İşlem Adımları

Bu yöntemsel yaklaşım, Türkiye’de kabin hizmetleri alanında yapılan akademik üretimin genel görünümünü sistematik biçimde ortaya koymayı; aynı zamanda var olan eğilimleri, araştırma boşluklarını ve gelecekteki potansiyel araştırma alanlarını belirlemeyi amaçlamaktadır.

4. KABİN HİZMETLERİ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Kavak ve arkadaşlarının (2023) yapmış oldukları çalışma Türkiye’de meslek olarak kabin hizmetleri ve eğitimi üzerinedir. Çalışmada, kabin hizmetleri çalışanlarına verilen eğitimlerin nitelik olarak sektör gereklerini ve personel beklentilerini karşıladığı ifade edilmiştir. Bununla beraber verilen eğitimlere birtakım eleştirilerin olduğu da vurgulanmıştır. Eleştiriler arasında eğitimlerin kapsamlı olduğu ve bundan dolayı içselleştirilmesine engel teşkil ettiği, iletişimle ilgili eğitimlerin daha kapsayıcı bir şekilde verilmesi gerektiği, eğitim kurumlarının verdikleri eğitimin standart olması gerektiği, teorik eğitimle verilen bazı hususların pratiğe dökülerek verilmesi gerektiğidir.

Akduman ve Karahan (2020) kabin memurlarının sahip olması gereken yetkinlikler üzerine yaptıkları çalışmada sivil havacılık sektöründe görev yapan kabin memurlarının sahip olması gereken mesleki ve kişisel yetkinlikleri, alanda istihdam edilmiş mezunlar üzerinden değerlendirmeyi amaçlamıştır. Araştırma, nitel bir perspektifle yürütülmüş, sivil havacılık kabin hizmetleri bölümlerinden mezun olup sektörde aktif olarak çalışan bireylerle derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmeler aracılığıyla, mesleğin sahadaki pratik gerçeklikleri ve çalışan beklentileri analiz edilmiştir. Çalışmada öne çıkan bulgulara göre, başarılı bir kabin memurunun sahip olması gereken temel yetkinlikler arasında etkili iletişim, empati, duygusal denge, takım çalışmasına yatkınlık, hızlı karar verme, problem çözme ve kriz anlarında

soğukkanlılıkla hareket edebilme gibi özellikler yer almaktadır. Katılımcılar, bu niteliklerin yalnızca hizmet kalitesini değil, aynı zamanda uçuş güvenliğini de doğrudan etkilediğini vurgulamıştır. Araştırma, teorik eğitim ile sektörel gerçeklikler arasında bazı uyumsuzluklar bulunduğunu ve kabin memurlarının meslek içi gelişim süreçlerinde sosyal becerilere daha fazla ağırlık verilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Ayrıca, sektörel deneyimin arttıkça çalışanların öz farkındalıklarının ve mesleki yeterliliklerinin güçlendiği de ifade edilmiştir.

Akduman ve Karahan (2021) yaptıkları çalışmada yetkinlikleri uyumluluk, sorumluluk, değişime açıklık, dışa dönüklük, mutluluk düzeyinin yüksek olması, benlik saygısının yüksek olması, empati yapabilme, ahlaki olgunluğa sahip olma duygusal zekâ ile iletişim becerilerinin empatiye etkisinin kişilik özellikleri bağlamında değerlendirilmesini ele almışlardır. Araştırma 195 sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencisi üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zekâ ile iletişim becerileri arttıkça empati becerisinin arttığı görülmüştür. Bununla birlikte duygusal zekâ, iletişim becerileri ve empati arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracı rolü olduğu ortaya çıkarılmıştır. Öğrencilerin başarılı olmalarında yetkinliklerini belirlenmesi gerektiği ve bunun eğitim desteğiyle geliştirilebileceği ifade edilmiştir.

Akduman ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan çalışmada iletişim becerileri üzerinde empati ve psikolojik sağlamlılığın etkisi konusu ele alınmıştır. Araştırma sonucunda sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencileri ile deniz ulaştırma işletme mühendisliği öğrencilerinin iletişim becerilerinin, empati ve psikolojik sağlamlıklarının anlamlı düzeyde farklı olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte empati becerilerinin ve psikolojik sağlamlılığın iletişim becerileri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği belirlenmiştir. Gelirleri ve ticari gelecekleri tamamen müşteri memnuniyetine dayanan havacılık şirketleri için uçağa binen yolcuların tekrar aynı havayolunu tercih etmesi hayati öneme sahiptir. Bu sebeple kabin hizmetleri bölümündeki öğrencilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesi çok önemli olduğu belirtilmiştir.

Erdağ ve Arslantaş (2021)'ın kabin amirlerinin hizmetkâr liderlik davranışlarının kabin memurlarının iş tatmini üzerinde etkisini araştırdıkları çalışmada, kabin amirlerinin hizmetkâr liderlik davranışları sergilemesinin, kabin memurlarının iş tatmini düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığını tespit etmişlerdir. Sivil havacılık sektöründe şiddetli rekabetin olması, havayolu işletmelerinin farklı rekabet stratejileri uygulamalarına ve uyumlu iş modellerini benimsemesine neden olmuştur. Benimsenen iş modellerine göre oluşturulan örgüt yapısı, kültürü ve insan kaynakları uygulamaları arasında önemli farklılıklar söz konusudur. Bu farklılıklar sonucu havacılık sektöründe uygulanan yönetim politikaları açısından, diğer birçok sektöre oranla daha heterojen bir sektörel yapı ortaya çıktığı söylenebilir. Dolayısıyla diğer sektörlerde hizmetkâr liderlik ve iş tatmini arasında olumlu yönde bir ilişki olması doğal bir sonuç olmakta birlikte havayolu iş modelleri özelinde geçerli olmayabileceği ifade edilmiştir.

Kızılcan ve Demiral (2021)'ın kabin ekibinin tükenmişlik durumlarını araştırdıkları çalışmalarında tükenmişliğin cinsiyete göre farklılık göstermediğini tespit etmişlerdir. Bununla birlikte eğitim durumuna göre tükenmişliğin alt boyutlarında farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Havayolu şirketlerinin, özellikle gelir dağılımı ve terfi konusunda çalışanlarına şeffaf ve adaletli olmak durumunda oldukları, kabin amiri ile kabin memurunun maaşları ve primleri arasında uçurum olmamasının gerekli olduğu, her seviyedeki çalışana hak ettiği maaş ve primin verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu durumun aynı zamanda çalışanın motivasyonu ve performansı açısından önemli olduğu belirtilmiştir. Terfi konusunda çalışanların eşitliğin önemi vurgulanmıştır. Düzensiz, yoğun ve uzun mesafeli uçuşlar, kabin ekibinin çalışma koşullarını ağırlaştırdığını bu nedenle çalışanların uçuş programının iyi ayarlanması gerektiği vurgulanmıştır.

Yılmaz ve arkadaşlarının (2024) nepotizm konusunu ele aldıkları çalışmada kadınların, bekârların, 25-29 yaş grubundakilerin, lisans mezunlarının, kabin memurlarının (kabin amirlerine göre) nepotizmi algılama düzeylerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Liyakat ilkesinin içselleştirilememesi, etkin bir kariyer planlaması ve yetenek yönetiminin gerçekleştirilememesi, adil bir terfi sisteminin kurulamaması ve işe uygun çalışanların istihdam edilememesi durumunda işletmeler için beklenmedik sonuçlar ortaya çıkacağı ifade edilmiştir. Ayrıca iş görenlerde zaman içinde motivasyon kaybının olacağı, performans düşüklüğünün yaşanacağı, iş tatminsizliğinin ortaya çıkacağı ve bunun işten ayrılma niyeti ile sonuçlanacağı ve iş gören devir hızının artabileceği araştırmanın önemli bulgularından bir diğeridir.

Çiftçi ve Özerk (2018), kabin ekip üyelerinin mesleğin gerektirdiğini düşündükleri ego durumları ile kendilerinde algıladıkları ego durumlarının örtüşmesinin (bağdaşımının) geleceğe yönelik umutsuzluk düzeyleri ile ilişkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda Kabin ekibi üyelerinin gerek kendilerinde algıladıkları gerekse mesleklerinin gerektirdiğini düşündükleri baskın ego durumlarında anlamlı derecede farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kabin ekibi üyelerinin umutsuzluk düzeylerinin cinsiyet ve öğrenim durumu değişkenlerine göre farklılık gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır. Kabin ekibinin kariyer inancı ile umutsuzluk düzeyleri arasında da anlamlı bir ilişkilerin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Yenihan ve arkadaşları (2018) tarafından cinsiyet farklılığının kadın çalışanların kariyer planlarına ve kariyer hedeflerine etkilerini belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışma da kadın kabin memurlarının kariyer planları ve kariyer hedefleri erkek kabin memurları ile karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. Bu kapsamda kadın kabin memurlarının işi kariyerlerinin sonu olarak gördükleri belirlenmiştir. Kadın çalışanların maddi kaygılarla bu mesleği seçtiği ortaya çıkarılmıştır.

Nalçacıgil (2023) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, sivil havacılık sektöründe görev yapan kabin memurlarının algıladıkları örgütsel destek düzeyi ile sergiledikleri duygusal emek davranışları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma, nicel yöntemle yürütülmüş olup İstanbul merkezli bir havayolu şirketinde görev yapan 402 kabin memurundan elde edilen anket verilerine dayanmaktadır. Araştırma bulgularına göre, çalışanların örgütten yeterli düzeyde destek gördüklerine inandıkları durumlarda duygusal emek düzeylerinin de anlamlı biçimde arttığı gözlemlenmiştir. Özellikle içten gelen (doğal) duygularla hareket etme eğiliminde artış olduğu; yüzeysel davranış (gizleme veya sahte duygular) sergileme eğiliminde ise azalma olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, örgütsel desteğin çalışanların psikolojik kaynaklarını güçlendirdiğini ve duygusal emek performansını olumlu etkilediğini göstermektedir. Çalışma ayrıca, duygusal emeğin sivil havacılık gibi yüksek düzeyde insan etkileşimine dayalı sektörlerde, yalnızca bireysel yeterliliklerle değil, örgütsel iklimle de doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Yöneticilerin kapsayıcı, destekleyici ve adil bir yönetim tarzı benimsemeleri, çalışanların kuruma aidiyetini ve mesleki tatminini artırmakta, bu da dolaylı olarak hizmet kalitesini yükseltmektedir. Bu yönüyle çalışma, kabin hizmetlerinde duygusal emek süreçlerinin örgütsel destek bağlamında ele alınması gerektiğini vurgulamakta ve havayolu şirketleri için insan kaynakları politikalarına yönelik değerli öneriler sunmaktadır.

Erdağ ve Yaşlıoğlu (2020) tarafından yapılan farklı rekabet stratejileri benimseyen iki havayolu işletmesinin kabin görevlileri tarafından algılanan örgütsel desteğin örgütsel sessizliğe etkisinin karşılaştırması isimli bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada havayolu işletmesinin uyguladığı rekabet stratejisi, kabin görevlilerinin algıladığı örgütsel destek ve örgütsel sessizlik düzeylerini farklılaştırdığı belirlenmiştir. Çalışanlarda algılanan örgütsel destek, düşük maliyetli havayoluna göre tam hizmet sağlayıcı havayolunun kabin görevlilerinin savunmacı ve korumacı

sessizlik düzeyleri üzerinde daha etkili olurken, düşük maliyetli havayolunun kabin görevlilerinin kabullenici sessizlik düzeyi üzerinde daha etkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Zorlu ve Gündüz (2024) tarafından yapılan çalışmada kabin ekiplerinde iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisi ele alınmıştır. Araştırma, nicel yöntemle yürütülmüş olup, farklı havayolu şirketlerinde görev yapan 371 kabin çalışanından elde edilen anket verilerine dayanmaktadır. Bulgular, iş-aile çatışmasının yüksek olduğu durumlarda çalışanların işten ayrılma niyetlerinin anlamlı düzeyde arttığını göstermektedir. Özellikle yoğun ve düzensiz çalışma saatleri, vardiyalı sistem, sosyal yaşamın kısıtlanması ve aile rollerinin ihmal edilmesi gibi faktörler, kabin çalışanlarında tükenmişlik hissini artırmakta ve kurumdan uzaklaşma eğilimini tetiklemektedir. Araştırma ayrıca, algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışmasının olumsuz etkilerini kısmen dengeleyici bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Çalışma, kabin hizmetleri alanında psikososyal risk faktörlerinden biri olan iş-aile çatışmasının, yalnızca bireysel değil, aynı zamanda örgütsel düzeyde de ele alınması gerektiğini vurgulamaktadır. Bulgular, kabin memurlarının iş-yaşam dengesini destekleyici politikaların, çalışan bağlılığı ve istihdam sürekliliği açısından kritik önemde olduğunu ortaya koymaktadır.

Cingöz ve Çolak (2019) iş-aile çatışmasının kariyer tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kabin memurları üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonucunda iş-aile çatışmasının kariyer tatmini üzerinde zayıf bir etkiye sahip olduğu görülmüş, iş-aile çatışmasının azalmasıyla kariyer tatmininin arttığı bulgusu elde edilmiştir. Çalışmada havayolu şirketlerinin çalışanları ve ailelerini iş ile aile arasında denge kurmak için uzmanlara yönlendirebilecekleri vurgulanmış, yöneticiler, iş aile çatışmasını düşürmek için bazı durumlarda çalışanlarına destek olabilecekleri belirtilmiştir.

Can ve arkadaşları (2021) tarafından estetik emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde cinsiyetin düzenleyici rolü isimli bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışma kabin memurları üzerine yapılmıştır. Çalışmaya 293 kişi katılmıştır. Yapılan analiz sonucunda mesai saatleri dışında harcanan estetik emek performansı arttıkça erkeklerin işten ayrılma niyetlerinin arttığı bulgusuna ulaşılmıştır. Hizmet içi alınan eğitim ile ilgili estetik emek performansı arttıkça kadınların işten ayrılma niyetlerinin azaldığı ortaya çıkarılmıştır.

Köseoğlu ve arkadaşları (2025) tarafından sivil havacılıkta kabin ve kokpit ekiplerini etkileyen psikososyal risklerin iş kazalarına etkilerinin çok kriterli karar verme yaklaşımı ile değerlendirilmesi isimli bir çalışma yapılmıştır. Çalışmada gecikme baskısının kabin ekibinin stres seviyesini arttırabileceği ifade edilmiştir. Bu durumda çalışanın işine odaklanamayacağı, dikkatsizlik sonucu iş kazalarının meydana gelebileceği belirtilmiştir. Ayrıca “hiyerarşik baskının” çalışanlarda korku ve strese neden olabileceği araştırmada vurgulanan bir diğer bulgu olarak dikkat çekmektedir.

Öztürk (2023) tarafından sivil havacılıkta kabin memurlarının iş yaşam dengelerinin mesleki tükenmişlikleri üzerindeki etkisine yönelik araştırma 412 çalışanla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda iş yaşam dengesinin tükenmişliği negatif etkilediği görülmüştür. Bazı demografik değişkenlere göre farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Kabin çalışanlarının yoğun bir iş temposunun olduğu ve düzensiz çalışma saatlerinin olabileceği belirtilmiştir. Bunun sonucu olarak, iş yaşamıyla kişisel yaşam arasında dengesini sağlamanın zorlaşabileceği ve mesleki tükenmişliğin ortaya çıkabileceği ifade edilmiştir.

Kızılcın ve Hoşgör (2023) tarafından iş stresi ve mesleki performans üzerinde işyeri nezaketsizliğinin etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada kabin çalışanlarının iş yeri nezaketsizliğinin iş stresini arttırdığı belirlenmiştir. İş yeri nezaketsizliği

ve iş stresinin mesleki performans üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkarılmıştır. Kabin çalışanlarına liderlik, etkili iletişim ve iş birliği becerileri konusunda belirli dönemlerde eğitim vermenin faydalı olacağı belirtilmiştir.

Zehiroğlu ve Şencan (2019) tarafından yapılan çalışmada kabin memurlarında A/B kişilik yapısının algılanan stres üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda kabin memurlarının A tipi veya B tipi kişilik özelliklerinin algılanan stres üzerinde zayıf düzeyde anlamlı bir etkisinin olduğunu tespit edilmiştir. Araştırmada kabin memurlarının streslerinin sadece kişilik özellikleriyle açıklamanın yeterli olmayacağı sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmada bazı demografik değişkenler bakımından farklılıkların olduğu da tespit edilmiştir.

Şenol ve Aktaş (2019) tarafından örgütsel sessizlik ve kişilik özelliklerinin duygusal emek üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma 406 kabin memuruna uygulanmıştır. Araştırma bulguları arasında örgütsel sessizliğin duygusal emek üzerinde pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Cinsiyete göre farklılık analizinde erkek iş görenlerin kadın iş görenlere oranla daha yüksek seviyede duygusal emek sergileme eğiliminde oldukları tespit edilmiştir.

Kaynak (2024) tarafından kabinde “biz” anlayışıyla ekip ruhunu paylaşmak: kabin görevlisi adaylarının ekiplerde iletişim ve koordinasyon yönlerine ilişkin farkındalığı isimli çalışma, kabin görevlisi adaylarının ekip içi iletişim ve koordinasyon konularındaki farkındalık düzeylerini incelemektedir. 387 katılımcı ile yürütülen araştırmada, ekip ruhu ve “biz” anlayışının kabin hizmetlerinde operasyonel başarı, uçuş güvenliği ve hizmet kalitesi açısından kritik olduğu vurgulanmaktadır. Araştırma bulgularına göre, yüksek iletişim ve koordinasyon farkındalığına sahip adaylar, ekip çalışmasına daha yatkın bireylerdir. Açık iletişim, rol netliği ve karşılıklı sorumluluk bilinci, uçuş sürecinde ekip içi uyumu güçlendirmektedir. Bireysel yaklaşımlardan ziyade, kolektif anlayışın benimsenmesi hem psikolojik dayanıklılığı hem de iş tatminini artırmaktadır. Çalışma, kabin görevlisi eğitimlerinde yalnızca bireysel becerilere değil, ekip içi etkileşim ve iş birliğini güçlendirecek sosyal becerilere de odaklanılması gerektiğini önermektedir. Bu yönüyle, insan faktörünün sosyal boyutuna dikkat çekerek alana önemli bir katkı sunmaktadır.

Balcı ve Akpınar (2024) tarafından yapılan havayolu çalışanlarının Covid-19 salgını sürecindeki uygulamaların hizmet sunumlarına yansımaları hakkındaki görüşleri isimli araştırmada Covid-19 döneminde kısıtlamalar nedeniyle uçuş ağında daralmaların yaşandığı ifade edilmiştir. Seyahat yasaklarının havayolu işletmelerinin uçuşlarını askıya almalarına yol açtığı belirtilmiştir. Teması azaltmaya yönelik önlemlerden uçuş öncesi hizmetlerde biletleme, check in gibi işlemlerin online olarak yapılması, işletmelerin operasyonel süreçlerini değiştirdiği vurgulanmıştır.

Gökgöz (2023) tarafından yaratıcı takım ikliminde bilge liderliğin rolünü belirlemek için kabin memurları üzerine bir araştırma yapılmıştır. Bu çalışmada bağlı bulundukları amirlerin bilge liderlik özelliklerine sahip olmalarının, kabin memurlarında yaratıcı takım iklimi oluşmasındaki varlığı ve etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Ortaya çıkan sonuçlara göre bilge liderlik ile yaratıcı takım iklimi arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bilge liderliğin örgütsel sosyal sorumluluk temelli etik yargılarda bulunduğu, bilgiyi paylaştığı, çalışanla etkileşim kurduğu, etkili iletişim sağladığı, pratik bilgiler aktardığı çalışmada ifade edilmiştir.

Kaynak (2024) tarafından yapılan hava yollarında ekip kaynak yönetimi eğitimleri ve örgütsel emniyet ikliminin kabin ekibinin emniyet tutumu ve davranışına etkisi isimli çalışma 421 kabin üyesi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada CRM’e yönelik tutumun, emniyet davranışlarına aracılık ettiği tespit edilmiştir. Örgütsel emniyet ikliminin, CRM’e yönelik tutum aracılığıyla emniyet davranışı üzerinde dolaylı bir etkisinin bulunduğu ortaya çıkarılmıştır.

Akpur ve Zengin (2019) tarafından yapılan araştırma, kabin hizmetlerine yönelik kalite algısının hem iç müşteriler (kabin çalışanları) hem de dış müşteriler (yolcular) açısından nasıl farklılaştığını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışma, nicel araştırma yöntemiyle 720 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinden yürütülmüş ve kabin hizmetlerinin çeşitli boyutlardaki (iletişim, güven, fiziksel görünüm vb.) algılanan kalitesi analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, dış müşteriler genellikle kabin hizmetlerini olumlu algıarken, iç müşteriler hizmet süreçlerinde çeşitli aksaklıklar ve iyileştirme gereklilikleri tespit etmektedir. Katılımcıların demografik özelliklerine göre kalite algılarında anlamlı farklılıklar saptanmış; özellikle cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi gibi değişkenlerin kalite algısını etkilediği görülmüştür. Bu çalışma, kabin hizmetlerinde algılanan kaliteyi yalnızca müşteri memnuniyeti üzerinden değil, çalışan deneyimi açısından da ele alarak, hizmet kalitesine bütüncül bir bakış sunmakta, iç ve dış müşteri algılarının birlikte değerlendirilmesi gerektiğine dikkat çekmektedir.

Kabin hizmetleri çalışanları ile ilgili lisansüstü tez çalışmalarına da konu olmuştur. Günay (2016) kabin ekiplerinde iş doyumu ve tükenmişlik sendromunu araştırmıştır. Karahan (2018) örgütsel iletişimde işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ile öznel mutluluk arasındaki ilişkinin incelenmesi: Türkiye’de havayolu şirketlerinde kabin memurları üzerine bir alan araştırması gerçekleştirmiştir. Dayanıklı (2024), Covid-19 pandemisi sonrasında kabin ekibinin özellikleri ve davranışları ile yolcuların marka sadakati arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Erdem (2018) ekip kaynak yönetiminde kabin ekiplerinin iletişim, ekip çalışması ve stresle başa çıkma tutumları ile kişilik yapıları etkileşimi: kabin ekipleri üzerinde bir çalışma gerçekleştirmiştir. Can (2017) havayolu kabin memurlarında ekip çalışması ile iş tatmini arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi isimli yüksek lisans çalışması gerçekleştirmiştir. Kabin hizmetleri çalışanlarının lisansüstü tez çalışmalarına da konu olduğu görülmektedir.

Yurt dışında yapılan çalışmalara bakıldığında kabin ekibinin zorlukları (Tsaur vd., 2020), kabin ekibinin gıda güvenliği eğitiminin değerlendirilmesi (Abdelhakim vd., 2018), Kabin ekibinin sağlık ve uçuşa uygunluğu (Grout ve Leggat, 2021), Kabin ekibinin yolcuların rahatsız edici davranışlarını kontrol altına almaya yönelik eğitimi, (Rhoden vd., 2008), Kişilik ve mesleki başarı (Furnham, 1991), yorgunluk yönetimi düzenlemelerinin değerlendirilmesi (Mannawaduge vd., 2025), Kabin görevlileri arasında iş biçimlendirme ve kritik iş performansı sonuçları (Karatepe ve Kim, 2023), iş stresi faktörlerinin ruh sağlığı ve hizmet sabotajı üzerindeki etkisi (Yum vd., 2023), paternalist liderlik ve kabin ekiplerinin yöneticileriyle güvenlik iletişimi (Chen, 2017) gibi konuların ele alındığı görülmüştür.

SONUÇ

Bu çalışma, Türkiye’de kabin hizmetleri çalışanlarına yönelik yapılmış akademik araştırmaları sistematik bir bakış açısıyla inceleyerek, alandaki literatür birikiminin tematik haritasını çıkarmayı ve gelecekteki çalışmalar için kuramsal bir zemin oluşturmayı hedeflemiştir. Elde edilen bulgular, kabin hizmetlerinin çok boyutlu doğasını ve bu mesleğin hem bireysel yeterlilikler hem de örgütsel dinamikler açısından analiz edilmesinin gerekliliğini açıkça ortaya koymaktadır.

Literatürün analizi, kabin memurlarının mesleki performanslarını etkileyen temel bireysel faktörlerin başında iletişim becerileri, duygusal zekâ, empati ve psikolojik sağlamlık gibi kişisel yetkinliklerin geldiğini göstermiştir (Akduman & Karahan, 2021; Akduman, Karahan & Solmaz, 2018). Bu yetkinlikler, yalnızca hizmet kalitesine değil, aynı zamanda kriz anlarında verilecek tepkilere, yolcu memnuniyetine ve ekip içi koordinasyona doğrudan katkı sağlamaktadır. Özellikle duygusal emek ve estetik emek kavramları, kabin hizmetlerinin yalnızca teknik

becerilerle yürütülmediğini, aynı zamanda görünmeyen psikososyal yüklerin de başarıya doğrudan etki ettiğini ortaya koymaktadır (Can vd., 2023; Şenol & Aktaş, 2019).

Örgütsel boyutta ise liderlik tarzları, algılanan örgütsel destek, iş-aile çatışması, çalışma koşulları, performans değerlendirme sistemleri ve ekip ruhunun varlığı gibi faktörler ön plana çıkmaktadır (Nalçacıgil, 2023; Zorlu & Gündüz, 2024; Kaynak, 2024). Araştırmalar, örgütsel desteğin yüksek olduğu durumlarda kabin çalışanlarının hem tükenmişlik düzeylerinin azaldığını hem de mesleki bağlılıklarının arttığını göstermektedir. Aynı zamanda iş yerinde karşılaşılan nezaketsizlik, ayrımcılık ve nepotizm gibi olumsuz örgütsel tutumların, çalışanların motivasyonunu olumsuz etkilediği belirlenmiştir (Kızılcan & Hoşgör, 2023).

Mevcut araştırmalar çoğunlukla nicel yöntemlerle gerçekleştirilmiş olup, katılımcı sayısı bakımından güçlü örneklemle dayanmakla birlikte, derinlemesine analiz sağlayacak nitel ya da karma yöntem araştırmalarının oldukça sınırlı olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, bireysel deneyimlerin, duygusal süreçlerin ve örgütsel yapıların içsel dinamiklerini anlamada bir boşluk yaratmaktadır. Ayrıca, çalışmalarda çoğu zaman yalnızca belirli değişkenler arasında korelasyonlar kurulmuş, ancak bu değişkenlerin neden-sonuç ilişkileri daha az tartışılmıştır.

Bir diğer önemli sonuç ise, kabin hizmetleri eğitimine ilişkin yeterlilik düzeyinin ve farkındalığın her ne kadar gelişmekte olduğu görülse de ekip içi koordinasyon, liderlik, stres yönetimi ve kriz anı müdahaleleri gibi alanlarda yapılandırılmış ve güncel müfredatlara ihtiyaç duyulduğu görülmektedir (Kavak, Topçuoğlu & Kaygın, 2023; Akpur & Zengin, 2019). Bu bağlamda, kabin memurlarının hem bireysel hem de örgütsel düzeyde desteklenmesi; eğitim, denetim ve gelişim süreçlerinin bilimsel verilere dayalı olarak tasarlanması elzem görünmektedir.

Bu çalışmanın literatüre temel katkısı, dağınık halde bulunan araştırmaları sistematik bir çatı altında toplamış olmasıdır. Böylece hem alan yazında hangi temaların ağırlıklı olarak çalışıldığı belirlenmiş hem de literatürdeki boşluk alanları görünür hale getirilmiştir. Özellikle psikososyal değişkenlerin (duygusal emek, örgütsel sessizlik, iş-aile dengesi gibi) mesleki performans üzerindeki etkisini inceleyen bütüncül yaklaşımlara gereksinim duyulmaktadır. Bu noktada gelecek araştırmalar için öneri olarak, derinlemesine analize olanak sunan nitel ya da karma yöntemli araştırmaların yapılması, kültürler arası karşılaştırmalı çalışmaların gerçekleştirilmesi ve dijitalleşme sürecinin kabin hizmetleri noktasında yarattığı bireysel ve örgütsel etkilerin incelenmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Abdelhakim, A.S., Jones, E., Redmond, E.C., Griffith, C.J., Hewedi, M. (2018). [Evaluating cabin crew food safety training using the Kirkpatrick model: an airlines' perspective](#), *British Food Journal*, 120 (7), 1574-1589.
- Akduman, G., & Karahan, G. (2020). Kabin memurunun sahip olması gereken yetkinlikler: sivil havacılık kabin hizmetleri mezunu istihdam edilen kişilerle bir alan araştırması. *Havacılık ve Uzay Çalışmaları Dergisi*, 1(1), 7-32.
- Akduman, G., & Karahan, G. (2021). Duygusal Zekâ ve İletişim Becerilerinin Empati Üzerindeki Etkisinin Kişilik Özellikleri Bağlamında Değerlendirilmesi: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Meslek yüksekokulu Öğrencilerinde Bir Alan Araştırması. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 604-622.
- Akduman, G., Karahan, G. (2021). Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Kabin Memuru İşe Alımı İçin Bir Model Önerisi, *Journal of Aviation Research*, 3 (2), 264-278.
- Akduman, G., Karahan, G., Solmaz, M.S. (2018). İletişim Becerileri Üstünde Empati ve Psikolojik Sağlamlığın Etkisi: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ve Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği

- Öğrencileriyle Karşılaştırmalı Bir Araştırma, *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (4), 765-775. 10.29106/fesa.494713
- Akpur, A., Zengin, B. (2019). İç ve Dış Müşteriler Açısından Kabin Hizmetleri Kalite Algısını Ölçmeye Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma, *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (1), 29-49.
- Balcı, T., Akpınar, A.T. (2024). Havayolu Çalışanlarının COVID-19 Salgını Sürecindeki Uygulamaların Hizmet Sunumlarına Yansımaları Hakkındaki Görüşleri, *Education & Youth Research*, 4 (1), 54-67.
- Bowen, J. T. (2010). The economic Geography of Air Transportation: Space, Time, And The Freedom of The Sky. *Routledge*.
- Can, A., Can, D., Yavaş Tez, Ö., Yavaş, V., (2023). Estetik Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Cinsiyetin Düzenleyici Rolü: Kabin Memurları Üzerine Bir Uygulama, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 27 (1), 133-150.
- Can, D., (2017). *Havayolu Kabin Memurlarında Ekip Çalışması ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Chen, S. C. (2017). Paternalistic leadership and cabin crews' upward safety communication: The motivation of voice behavior, *Journal of Air Transport Management*, 62, 44-53.
- Cingöz, A., Çolak, S. (2019). İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Kabin Memurları Üzerine Bir Araştırma: THY Örneği, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 53, 203-225.
- Çiftçi, G. ve Özerk, H. (2018). Kabin Ekibi Üyelerinin Mesleğin Gerektirdiğini Düşündükleri Ego Durumları ile Kendilerinde Algıladıkları Ego Durumlarının Örtüşmesinin (Bağdaşımının) Geleceğe Yönelik Umutsuzluk Düzeyleri ile İlişkisi, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 9(16), 879-907.
- Dayanıklı, Ö. (2024), *Covid-19 Pandemisi Sonrasında Kabin Ekibinin Özellikleri ve Davranışları ile Yolcuların Marka Sadakati Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Erdağ, T., Arslantaş, C. C. (2021). Kabin Amirlerinin Hizmetkâr Liderlik Davranışları Kabin Memurlarının İş Tatmin Düzeyi Üzerinde Etkili midir? Tam Hizmet Sağlayıcı Bir Havayolu İşletmesinde Araştırma, *İzmir İktisat Dergisi*, 36(4), 789-810.
- Erdağ, T. ve Yaşlıoğlu, M. (2020). Farklı Rekabet Stratejileri Benimseyen İki Havayolu İşletmesinin Kabin Görevlileri Tarafından Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Sessizliğe Etkisinin Karşılaştırması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (4), 3383-3404.
- Erdem, Z. (2018). *Ekip Kaynak Yönetiminde Kabin Ekiplerinin İletişim, Ekip Çalışması ve Stresle Başa Çıkma Tutumları ile Kişilik Yapıları Etkileşimi: Kabin Ekipleri Üzerinde Bir Çalışma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Furnham, A. (1991). Personality and occupational success: 16PF correlates of cabin crew performance, [Personality and Individual Differences](#), 12 (1), 87-90.
- Gökgöz, H. (2023), Yaratıcı Takım İkliminde Bilge Liderliğin Rolü: Havayolu Kabin Memurları Üzerine Bir Araştırma, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 6 (4), 1269-1277.
- Grout, A., ve Leggat, P.A. (2018). Cabin crew [health and fitness-to-fly: Opportunities for re-evaluation amid COVID-19](#), [Travel Medicine and Infectious Disease](#) March, 40, 101973.
- Günay, A. (2016). *Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- IATA. (2023). *Annual review 2023*. International Air Transport Association. <https://www.iata.org/en/publications/annual-review/> Erişim Tarihi: 04.08.2025
- Karahan, G. (2018) *Örgütsel İletişimde İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı ile Öznel Mutluluk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Türkiye’de Havayolu Şirketlerinde Kabin Memurları Üzerine Bir Alan Araştırması*, Yayınlanmış Doktora Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karatepe, O.M., Kim, T.T. (2023). [Job crafting and critical work-related performance outcomes among cabin attendants: Sequential mediation impacts of calling orientation and work engagement](#), *Tourism Management Perspectives* 45, 101065.
- Kavak, O., & Kaygın, E. (2021). Ekonomik krizlerin sivil havacılık sektörü üzerindeki etkilerine kronolojik bakış. *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 181-186.
- Kavak, O., Topçuoğlu, E., Kaygın, E. (2023). Türkiye’de Meslek Olarak Kabin Hizmetleri ve Eğitimi, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 14 (1), 59-80.
- Kaynak, Ö. M. (2024). Hava Yollarında Ekip Kaynak Yönetimi (CRM) Eğitimleri ve Örgütsel Emniyet İkliminin Kabin Ekibinin Emniyet Tutumu ve Davranışına Etkisi, *Human Factors in Aviation and Aerospace*, 1(2), 119-147.
- Kaynak, Ö.M. (2024). Kabinde “Biz” Anlayışıyla Ekip Ruhunu Paylaşmak: Kabin Görevlisi Adaylarının Ekiplerde İletişim ve Koordinasyon Yönlerine İlişkin Farkındalığı, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 20 (4), 1273-1302.
- Kızılcın, S., & Demiral, G. (2021). Kabin ekibinin mesleki tükenmişlik düzeyinin incelenmesi: bir özel havayolu şirketi örneği. *Havacılık ve Uzak Çalışmaları Dergisi*, 2(1), 17-46.
- Kızılcın, S., Hoşgör, H.K. (2023). İş Stresi ve Mesleki Performans Üzerinde İşyeri Nezaketsizliğinin Etkisi: Bir Havayolu şirketi örneği, *Premium Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 7 (36), 1537-1546.
- Köseoğlu, S.B., Yağimli, M., Tepe, S., Eti, S. (2025). Sivil Havacılıkta Kabin ve Kokpit Ekiplerini Etkileyen Psikososyal Risklerin İş Kazalarına Etkilerinin Çok Kriterli Karar Verme Yaklaşımı ile Değerlendirilmesi, *Uluslararası Hukuk ve Sosyal Bilim Araştırmaları Dergisi*, 7 (1), 60-87.
- Mannawaduge, C.D., Pignata, S., Banks, S., Dorrian, J. (2025). Evaluating fatigue management regulations for South Asian flight crew using the new fatigue regulation evaluation framework (FREF), *Case Studies on Transport Policy* 20, 101427.
- Nalçacıgil, E. (2023). Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek İlişkisi: Sivil Havacılık Kabin Memurları Örneği, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 24(2), 391-410.
- Öztırak, M. (2023). Sivil Havacılıkta Kabin Memurlarının İş Yaşam Dengelerinin Mesleki Tükenmişlikleri Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *Karadeniz Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 25-43.
- Rhoden, S., Ralston, R., Ineson, E.M. (2008). Cabin crew training to control disruptive airline passenger behavior: A cause for tourism concern?, *Tourism Management*, 29, 538–547.
- Şenol, S., & Aktaş, H. (2019). Örgütsel sessizlik ve kişilik özelliklerinin duygusal emek üzerindeki etkisi: Kabin ekipleri üzerinde bir araştırma. *Journal of Organizational Behavior Review*, 1(1), 53-77.
- Tsaur, S.H., Hsu, F.S., Kung, L.H. (2020). Hassles of cabin crew: An exploratory study, [Journal of Air Transport Management](#), 85.
- Yenihan, B., Balcı, B., Vardar, Ç. (2018). Cinsiyet Farklılığının Kadın Çalışanların Kariyer Planlarına Ve Kariyer Hedeflerine Etkileri: Havayolu Şirketlerinde Çalışan Kabin Memurları Üzerine Nitel Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16(1), 176-192.
- Yılmaz, M.K., Oran, F.G. & Günnar, M. (2024). Havacılıkta Nepotizm: Düşük Maliyetli Havayolu Şirketlerinde Çalışan Kabin Ekipleri Üzerine Bir Araştırma, *Journal of Behavior at Work*, 9(2), 59-74.

- Yum, K.K., Choi, J. O., Hyun, S.S. (2024). A study on the effect of job stress factors on mental health and service sabotage: Focusing on flight attendants in foreign airlines, [*Journal of Air Transport Management*, 115](#), 102541.
- Zehiroğlu, Ç.,Şencan, H. (2019). Kabin Memurlarında Tip A/B Kişilik Yapısının Algılanan Stres Üzerindeki Etkisi, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (37), 139-153.
- Zorlu, A., & Gündüz, Ş. (2024). Kabin ekiplerinde iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin incelenmesi. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (4), 795-820.