

HAVACILIK YÖNETİMİ ÖĞRENCİLERİNİN REZERVASYON SİSTEMİNE İLİŞKİN
ALGILARI: METAFOR ANALİZİ ÖRNEĞİ

Murat Ahmet DOĞAN*

Zafer ŞİMŞEK**

Asena AYVALIOĞLU***

ÖZET

Sivil hava taşımacılığı endüstrisi dünya ekonomisine katkıda bulunurken teknolojik yenilikleri takip ederek gelişimini sürdürmektedir. Teknoloji yoğunluğu yüksek bu endüstride sistem performanslarının artırılması önemli olup, ürün sunumunda kullanılan en önemli araç rezervasyon sistemleridir. Bu bağlamda, sözü edilen endüstride kariyer planlaması yapan havacılık yönetimi öğrencilerinin rezervasyon sistemleri hakkında bilgi ve farkındalık düzeyleri araştırılmaktadır. Bu çalışmanın amacı havacılık yönetimi öğrencilerinin rezervasyon sistemleri kavramına ilişkin algılarının metafor analizi yöntemiyle araştırılması ve oluşan metaforların ortak özellikleri bakımından kavramsal kategoriler altında toplanmasıdır. Çalışmanın örneklemini Samsun Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu Havacılık Yönetimi bölümünde öğrenim görmekte olan 123 öğrenciden oluşmaktadır. 2021-2022 Bahar döneminde veri toplama süreci gerçekleştirilmiştir. Öğrencilere iki bölümden oluşan bir rezervasyon sistemleri metafor algısı formu uygulanmıştır. Bu formun ilk bölümü demografik bilgilerden oluşmaktadır. İkinci bölümü ise katılımcıların rezervasyon sistemleri algısını ölçmek için "Rezervasyon sistemleri ... gibidir/benzerdir, çünkü ..." ifadesini içeren açık uçlu tek sorudan oluşmaktadır. Bu formun birinci bölümünden elde edilen veriler tanımlayıcı istatistikler ile analiz edilirken ikinci bölümünden elde edilen metafor verileri de içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Katılımcılardan elde edilen verilere göre 121 farklı metafor ortaya çıkmıştır. İlk değerlendirmeler sonrasında 111 farklı metafor anlamlı bulunmuş ve bu metaforlara ait açıklamalar içerik analizine dahil edilmiştir. Bu metaforlar altı kategori içerisinde yapılandırılmıştır. Bu kategoriler içerdikleri metafor yoğunluğuna göre sırasıyla şu şekildedir: (1) Yer tutma, (2) Sistem, (3) Fayda, (4) Hizmet, (5) Garanti ve (6) Kolaylıktır. Çalışmanın bulgularına göre öğrencilerin rezervasyon sistemleri algısının güvenli, kolaylık sağlayan ve hizmet odaklı kullanım üzerine odaklandığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Metafor Analizi, Rezervasyon Sistemleri, GDS.

PERCEPTIONS OF AVIATION MANAGEMENT STUDENTS REGARDING THE
RESERVATION SYSTEM: AN EXAMPLE OF METAPHOR ANALYSIS

ABSTRACT

The civil transport sector supports the global economy while also advancing by new technologies. The most crucial system employed in product presentation in this technologically advanced business is the reservation system, so it's crucial to improve system performance. In this regard, how well-versed and aware of reservation systems are aviation management students who plan to work in this field is assessed. The purpose of this study is to use metaphor analysis to analyze how airline management students perceive the idea of reservation systems and to classify those perceptions into conceptual groups based on the metaphors' shared characteristics. The study sample consists of 123 students studying at Samsun University, School of Civil Aviation, Department of Aviation Management. The data collection process took place in the 2021-2022 Spring semester. A Reservation Systems Metaphor Perception Form consisting of two parts was applied to the students. The first part of this form consists of demographic data. The second part consists of an open-ended question that includes the phrase "Reservation systems are like/similar because ..." to see the participants' perception of the reservation systems. While the data obtained from the first part of this form were analyzed with descriptive statistics, the metaphor data obtained from the second part were analyzed with the content analysis method. According to the data obtained from the participants, 121 different metaphors emerged. After the initial evaluations, 111 different metaphors were found to be meaningful, and the explanations of these metaphors were included in the content analysis. These metaphors are structured into six categories. These categories are as follows, according to the metaphor density they contain: (1) Space, (2) System, (3) Benefit, (4) Service, (5) Warranty, and (6) Convenience. According to the findings of the study, it is seen that students' perception of reservation systems focuses on safe, convenient, and service-oriented use.

Keywords: Metaphors, Reservation Systems, GDS

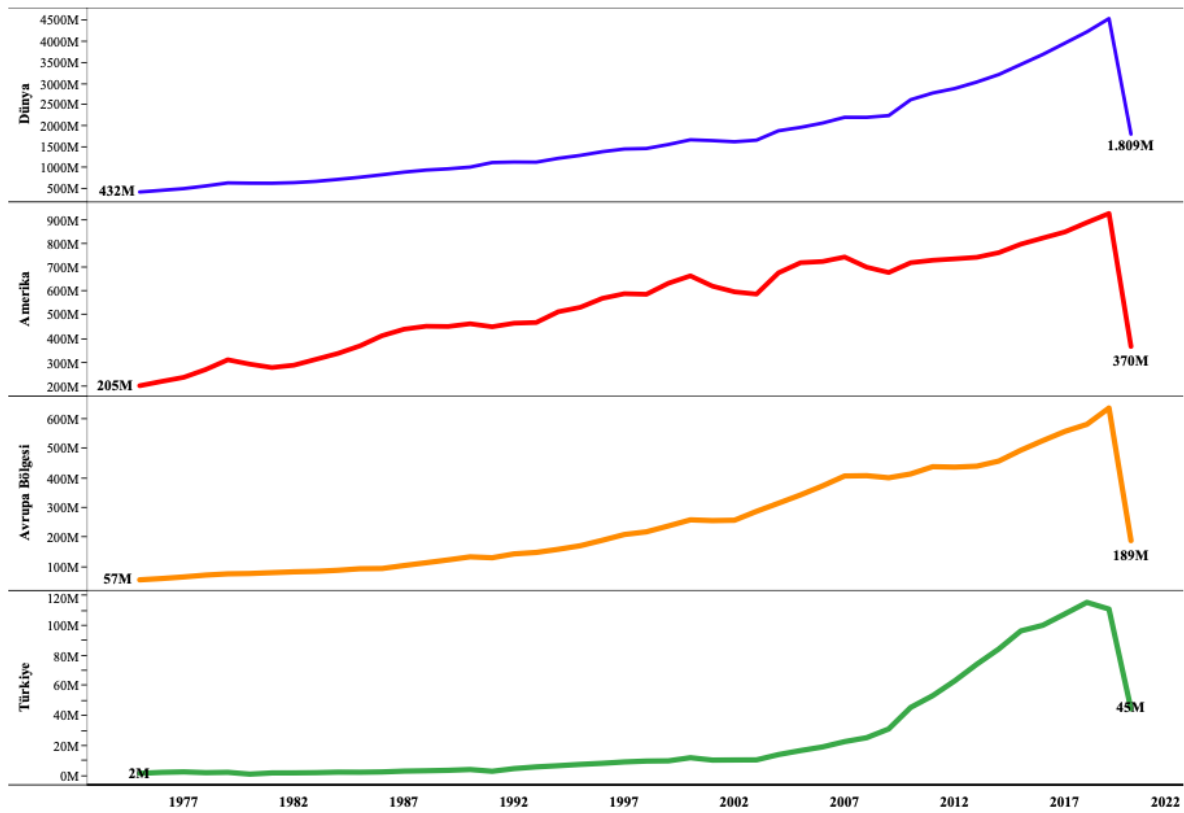
*Öğr. Gör. Dr., Samsun Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü, muratahmet.dogan@samsun.edu.tr, ORCID:0000-0002-4646-616X.

** Samsun Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü, zafersimsek0@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5419-3464.

*** Samsun Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü, asena765@gmail.com, ORCID: 0000-0001-9045-2649

1. GİRİŞ

Teknolojide yaşanan gelişmeler her endüstriyi etkilediği gibi, ulaşım endüstrisi de teknolojik gelişmelerden olumlu yönde etkilenmektedir. Ulaşım endüstrisinde yeni teknolojilerin kullanımı seyahat sürelerinin kısaltılmasına katkı sağlamaktadır. Bu kapsamda günümüzde en hızlı ulaşım aracı olarak hava taşımacılığı ön plana çıkmakta olup, herkes tarafından ulaşılabilir. Buna ek olarak, hava taşımacılığını tercih eden yolcuların zaman ve kaynak tasarrufu sağlanmasına imkan vermektedir. Hava taşımacılığının sağladığı kolay ve hızlı ulaşım imkanı, yarım yüzyıl önce Amerika’da başlayan serbestleşme politikası girişimiyle ivmelenmiştir (Dobson, 2017). Küreselleşmenin etkisiyle hava taşımacılığı endüstrisinde serbestleşme adımları diğer ülkelerde de uygulanmaya başlanmıştır (Dobson, 2007).



Şekil 1. Hava taşımacılığında Taşınan Yolcu sayısı

Ülkelerin sivil hava taşımacılığını serbestleştirmeleriyle birlikte bireylerin refah gelişimi seyahat etme talebini artırmış olduğundan, dünyadaki taşınan yolcu sayısı da bu durumdan olumlu etkilenmiştir (Şekil 1). Bu talep artışı havayollarının sundukları hizmetler ve fiyatlarda farklılaşmayı tercih etmelerine sebep olmuştur. Farklılaşma stratejisini uygulayan havayollarında iş modellerinde değişimler ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda yalın hizmet anlayışıyla daha uygun fiyatlarla hizmet sunan havayollarının da hizmet sunumu başlamıştır (Doğan & Doğan, 2021). Artan rekabet kamu gücüyle

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

kurulmuş köklü tam hizmet sağlayıcısı havayollarında stratejik dönüşümlere sebep olmuştur. Büyüyen endüstrinin ihtiyaçlarını zaman ve maddi kayıp olmadan sağlayacak sistemsel alt yapı geliştirmelerine yönelik çalışmalara hız verilmiştir (Gün, 2001). Bu çerçevede, havayollarının stoklarını (satışa hazır koltuklarını) satabilecek ilk bilgisayarlı rezervasyon sistemi olan Sabre'nin yapım girişimi Amerikan Havayolları ile IBM tarafından atılmıştır (Sabre). Bu girişimi bugünkü adıyla Galileo ve ardından Amadeus takip etmiştir (Gün, 2001; Ravich, 2004; Yüksek, 2013). Havayolları tarafından merkezi rezervasyon sistemi (CRS – Central Reservation System) olarak da kullanılabilen bu sistemler günümüzde havayollarının dağıtım ağını genişleten genel dağıtım sistemi (GDS – General Distribution System) olarak kullanılmaktadır (Kurgun vd. , 2007). Her birinin güçlü bölgeleri değişkenlik göstermekle birlikte pazar paylarına ilişkin tam bir bilgi bulunmamakta, dünyada bu üç sistem üzerinden büyük bir işlem hacmi gerçekleşmektedir (Bingemer, 2018). Ancak üç dağıtım sisteminin sağladığı gelir düzeyi Covid-19 öncesinde yaklaşık 14 Milyar Amerikan Doları'dır (Statista). Bu bilgiler e-ticaret işlemlerinin turizm sektöründe yoğunlaştığını ve bilgi teknolojileri alanındaki gelişmelerle birlikte yeni sistemlerin kullanımının yaygınlaştığına işaret etmektedir (Karataş & Babür, 2013). Bu gelişmeler turizm sektörünü ve bu sektörün en yaygın kullandığı hava taşımacılığı sektörünü de olumlu yönde etkilemektedir. Turizm sektöründe yer alan seyahat acentelerinin kullandıkları GDS sistemlerinin teknoloji yoğun ürünler olması bu ürünlerin devamlılığını sağlayan yatırımları da beraberinde getirmektedir. Bu kapsamda seyahat acentelerinin hizmet sundukları ağ genişlemekle birlikte yeni pazarlarda uygulayacakları iş modellerini de bu teknolojik sistemler vasıtasıyla uygulayabilmektedirler (Yıldız & Yıldız, 2015).

Turizm ve hava taşımacılığı sektörlerinde kullanılan rezervasyon sistemlerinin bu alanda çalışmayı planlayan bireylerde ne anlama geldiğinin doğru bir şekilde kavram olarak açıklanması gerekmektedir. Özellikle eğitim alanındaki birçok çalışma metaforların soyut, karmaşık, birden fazla anlam yüklenebilen olguları açıklamada kullanılabilecek bir araç olduğunu göstermektedir (Bkz. Tablo 1). Bu kapsamda bireylerin dünyayı algılama şekillerin kavramsal yapılarını oluşturduğu ve bu yapıların da metaforik olduğu Lakoff ve Johnson (1980) tarafından ifade edilmekle birlikte bu yaklaşımla rezervasyon sistemleri algısı açıklanabilmektedir.

Bu çalışmada sivil hava taşımacılığı endüstrisinde kariyer planlaması yapan havacılık yönetimi öğrencilerinin rezervasyon sistemi algısı incelenmektedir. Samsun Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu Havacılık Yönetimi bölümü öğrencileri tarafından oluşturulan metaforlar üzerinden öğrencilerin rezervasyon sistemleri algısına yönelik bir durum tespitinin yapılması hedeflenmiştir. Bu çalışmayla birlikte farklı sektörlerin kullandığı teknoloji yoğun ürünlerin bu sektörlerde çalışmayı hedefleyen öğrencilerin algılarının araştırılması ilk kez incelenmiştir. Buna ek olarak, elde edilen

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

araştırma sonuçlarıyla sektör oyuncularını ve eğitim kuruluşları için de öneriler geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Tablo 1. Metafor Analizi Literatür Araştırması Özeti

Çalışma	Analiz Yapılan Alan	Analiz Veri Kapsamı	Metodoloji	Bulgu(lar)
Can (2003)	Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi (BÖTE) Bölüm Öğrencileri	Ankara'daki 4 kamu üniversitesindeki öğrenciler (116 katılımcı)	Metafor Analizi, Anket/Görüşme	“Bilgisayar oyunları” metafor analizinde kullanılarak eğitimdeki olumlu etkileri olduğu ve katılımcıların gelecekte eğitim verirken bilgisayar oyunlarından faydalanabilecekleri belirtilmiştir.
Koç (2013)	-	Öğretmen adayları (237 katılımcı)	Metafor Analizi, Anket	“Teknoloji” metafor analizinde kullanılmış olup, öğretmen adaylarının teknoloji bilgilerinin genel olarak kısıtlı olduğu tespit edilmiştir.
Gökoğlu (2017)	Bilgisayar programcılığı bölümü öğrencileri	Kastamonu Üniversitesi öğrencileri (372 katılımcı)	Metafor Analizi, Anket	“Algoritma” metafor analizinde bu kavramın bölüm öğrencilerinde bir yol gösterici nitelikte olduğu tespit edilmiştir.
Özgün vd. (2018)	Fen Bilgisi ve Sınıf Öğretmenliği Bölümleri Öğrencileri	İnönü Üniversitesi Öğrencileri (107 katılımcı)	Metafor Analizi, Anket	“Bilim/Bilim insanı” metaforuyla öğrencilerin bilime olumlu yaklaşımları olduğu ve bu kavramların daha çok emek ve araştırmayla ilişki olduklarını ifade etmişlerdir.

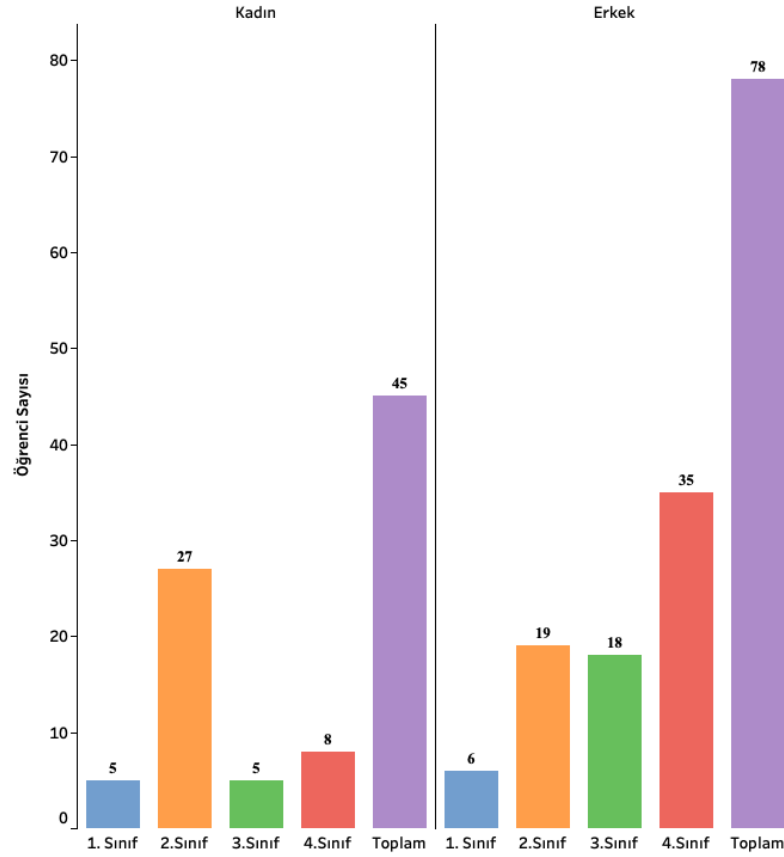
Tablo 2 Metafor Analizi Literatür Araştırması Özeti (Devamı)

Çalışma	Analiz Yapılan Alan	Analiz Veri Kapsamı	Metodoloji	Bulgu(lar)
Öztürk ve Dagistanlioglu (2018)	Türkçe öğretmenliği bölümü öğrencileri	Çukurova Üniversitesi öğrencileri (150 katılımcı)	Metafor Analizi, Anket	“Öğretim teknolojisi” metaforunun bölüm öğrencilerinde bilginin kaynağı olarak görüldüğü tespit edilmiştir.
Bilgiç (2021)	Eğitim Fakültesi Öğrencileri	Ondokuz Mayıs Üniversitesi öğrencileri (283 katılımcı)	Metafor Analizi, Anket	“Eğitim/Öğretim teknolojisi” metaforuyla 6 öğretmenlik bölümünde öğrencilerin bu kavrama yaklaşımları incelenmiştir. Teknolojinin süreçleri kolaylaştırma ve yeniliklere uyum sağlattığı tespit edilmiştir.

2. YÖNTEM

Metaforun biraz değiştirilen en eski ve en yaygın olarak bilinen tanımı Leary (1994) tarafından yapılmıştır. Metaforun özü, çok iyi bilinen ve anlaşılabilir bir şeyi, başka bir şey açısından anlamak olarak aktarılmaktadır (Lakoff & Johnson, 1980). Dolayısıyla metafor sadece bir isim değil, dahası sosyal ve kültürel anlamlardan oluşan bir düşünce figürüdür ve temel epistemolojik işlevleri vardır (Leary, 1994). Bu doğrultuda çalışmada olgu bilim deseni kullanılmıştır. Bu desenin temel amacı bir olguyla bireylerin deneyimlerinin incelenmesidir (Creswell & Poth, 2016). Birçok alanda yapılan çalışmalarda kullanılan metafor sadece mevcut durum hakkında değil, olması gerekenler hakkında da araştırmacıya bilgi vereceğinden tercih edilmektedir. Bu bağlamda havacılık yönetimi öğrencilerinin rezervasyon sistemleri üzerine algısını görmek için metafor analizi bir araç olarak kullanılacaktır.

Araştırmanın çalışma grubu, 2021-2022 Bahar döneminde Samsun Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu Havacılık Yönetimi bölümünde öğrenim gören 123 öğrenciden oluşmaktadır. Anket çalışması için etik kurul kararı 12.02.2021 tarihinde alınmıştır. Çalışma grubu elverişli örneklem yöntemi ile oluşturulmuştur. Çalışma grubuna ait demografik veriler Şekil 2’de sunulmaktadır.



Şekil 2 Katılımcıların Demografik Bilgileri

Araştırma verileri araştırmacılar tarafından geliştirilmiş Rezervasyon Sistemleri Algısı Formu ile oluşturulmuştur. Anket aracılığı ile toplanan veriler iki ayrı bölümden elde edilmiştir. Birinci bölümde katılımcıların demografik bilgileri talep edilmektedir. İkinci bölümde katılımcı öğrencilerin rezervasyon sistemleri algısını gözlemlemek amacıyla “Rezervasyon sistemleri ... gibidir/benzerdir, çünkü ...” ifadesini doldurmaları istenmektedir. Öğrencilere öncelikle metafor kavramı hakkında kısa bir bilgilendirme yapıp metaforun ne anlama geldiği örneklerle açıklanmıştır. 12.02.2021 tarihinde onaylanmış etik kurul kararı ile öğrencilere formlar dağıtılmış ve kendilerine sunulan süre içerisinde formları doldurmaları istenmiştir. Derslik ortamında yazılı olarak doldurulmuş olan formlar araştırmacılar tarafından toplanmıştır. Öğrenciler tarafından doldurulan bu formlar araştırmanın veri kaynağı olarak kullanılmıştır.

Nitel çalışmalarda doğruluğun sağlanması için “güvenirlilik” kavramına önem verilmektedir (Lincoln & Guba, 1990). Bu doğrultuda çalışmanın yapısına uygun olan ve yaygın olarak kullanılan güvenirlik yöntemlerinden üçgenleme yöntemi tercih edilmiştir (Patton, 1999; Denzin & Lincoln, 2008). Üçgenleme yöntemi, farklı türden nitel yöntemleri birleştirerek, amaca yönelik örnekleri karıştırarak ve çoklu bakış açılarını dahil ederek nitel bir araştırma stratejisi oluşturmaya ve nitel analizin doğrulanmasına ve onaylanmasına katkıda bulunmaktadır. Bu yöntem kapsamında çoklu

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

araştırmacı kullanılmıştır. Tercih edilen yöntem çerçevesinde uzman görüşleri de alınmıştır. Öncelikle elde edilen metafor verilerinin anlamlılık açısından kontrolü için metafor sonuçları iki farklı alan uzmanı araştırmacı ile değerlendirilmiştir. Metafor verilerinde anlamlı olan ve analize dahil edilmesi uygun olan metaforların belirlenmesi üzerinde çalışılmıştır. Buna ek olarak, alan uzmanı araştırmacıların görüşleri ile araştırmacıların oluşturdukları metafor listeleri karşılaştırılarak mutabakata varılan metaforlar içerik analizine dahil edilmiştir. Analizi yapılan verilerin güvenilirlik seviyesi tespit edilmiştir. Bunun için Miles ve Huberman (1994) tarafından önerilen güvenilirlik hesaplaması kullanılmış olup, eşleştirmeler arasındaki uyum incelenmiştir. Önerilen güvenilirlik hesaplaması (uyuşan eşleştirmelerin sayısı / (uyuşan eşleştirmelerin sayısı + uyuşmayan eşleştirmelerin sayısı)) x 100 formülüne göre hesaplanmıştır. Hesaplamaya göre araştırmacılar ile uzman çalışmaları arasında %90,2 uyumluluk tespit edilmiştir. %90 ve üzeri uyumluluğun %90 seviyelerinde olmasıyla oluşturulan kategorilerin güvenilirliği sağlanmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmaya katılan öğrencilerin rezervasyon sistemi kavramına ilişkin ürettikleri metaforlar ve kavramsal kategorilere ilişkin bulgular alt bölümler halinde sunulmuştur.

3.1. Kavramsal Kategorilere İlişkin Bulgular

Araştırmadan elde edilen verilere göre “rezervasyon sistemi” kavramıyla ilişki 111 adet geçerli metafor oluşmuştur. Bu metaforlar dokuz ayrı kavramsal kategori altında toplanmış olup, Tablo 1’de kategori dağılımı gösterilmektedir. Metaforlar incelendiğinde öne çıkan metaforların yer tutma (n=2) ve okul (n=2) olduğu görülmektedir. Bu metaforların kodlanması sonucunda 111 kod ortaya çıkmıştır. Bu kodlar 6 kategori altında toplanmıştır (Tablo 2). Metaforların kategoriler altında dağılımı incelendiğinde en yoğun metafor sayısının 23 metafor ile yer tutma kategorisinde yoğunlaştığı görülmektedir. Sonrasında 21 metafor ile sistem kategorisi, 20 metafor ile fayda kategorisi, 18 metafor ile ise hizmet kategorisi karşımıza çıkmaktadır. Bunların devamında ise 18 metafor ile garanti kategorisi ve 11 metafor ile kolaylık kategorisi yer almaktadır. Bir metafora ait ifade birden fazla kod ile kodlandığı için aynı metafor birden fazla kategori altında yer almaktadır.

...

(akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

Tablo 3. Kategorilere göre Metafor Sayısı Dağılımı

Kategoriler	Sayı	Yüzde	Metaforlar
Yer Tutma	23	20,7%	Yer tutma (2), yemek sırası, erken bir bilet, restoranda yemeğe gitmek, yer ayırtma, yaptığım bir uçuşta kalmak için ayarladığım yer, varsayım, bir restoranda yer ayırtmak, web sitesinden alışveriş yapmak, otelde yer ayırtmak, harçlık verdiği torunun, kıskanç sevgili, ön ödeme, restoranda yer beklememek, kiralama, kendimize herhangi bir şey ayırtmak, istediğimiz bir şeyi ayırtma, Randevu, planlama, tatile gitmek, bir buluşma randevusu, yemeğe gitmek.
Sistem	21	18,9%	Labirent, konsolosluk, ders kaydı yapmak, vakit namazları, karınca yuvası, tüccar, okul(2), örümcek ağı, akan su, karıncalar, legolar, makine, cüzdan, ulaşımın kalbi, emlakçı, damar, zincir, kan dolaşımı, bumerang, kredi, ilk adım.
Fayda	20	18,0%	Bir fırsat, geçici aitlik, zaman önemi, konfor, hesap makinesi, business class, arkadaş, ayrıcalık, aşk, özel yer, ön satış, yeniden doğuş, hediye, su, işleyen bir saat, sakız, motor kaskı, adam kayırma, rüzgârgülü.
Hizmet	18	16,2%	Boş bir arazi, acil servis, dükkân, trafik ışıkları, ajanda, kültür tanımak, garson, not defteri, araç, aracı lahmacun, yolcu koltuklarını belirleme, bilge, telefon, pazar, inovasyon, otel, müşteri.
Garanti	18	16,2%	İşimi sağlama almak, garanti, kesinlik, planlanmış yer edinme, sağlama alma, önlem, garanti belgesi, dünya, para kasası, sigara-çay, sezon sonunda yapılan alışveriş, sırtımı yaslayacağın duvar, babam, sigorta, bekletme, doğanın kanunu, depozito, kendini garantiye alma, emanet.
Kolaylık	11	9,9%	Kolaylık, ayrıcalık, akıllı yaşam, matematik, domino taşı, jet, saat, yardımcı.

3.2. Kategori 1: Yer Tutma

Üçüncü sırada yer alan yer tutma kategorisi (f=19), rezervasyon sistemlerinin temel işleyişine en uygun metaforlar yer almaktadır. Bu kategoride de diğer kategorilerde olduğu gibi metafor grubu oluşturulamamıştır. Ancak bu kategoride öğrencilerin ifade ettiği tüm metaforlar rezervasyon sistemlerinin asıl işleyişini işaret ederek yer tutma ve bununla birlikte ayrılan yerin satışının yapıldığı yer olarak tanımlandığı gözlemlenmiştir.

3.3. Kategori 2: Sistem

Öğrencilerin ortaya koydukları metaforların en yaygın olarak yer aldığı sistem kategorisidir (f=23). Bu kategoride birbirinden farklı metaforlar ortaya konulmuş olup, okul (f=2) metaforu öne çıkmaktadır. Örneğin okul metaforuna ilişkin olarak “... mekânın içinde belli bir yere yerleştirilir.” (Ö68) ifadesi kullanılmış olup, bu kategorideki metaforlarla birlikte rezervasyon sistemlerinin boyutsal ve kapasite olarak bir sınırının olduğu vurgulanmıştır.

3.4. Kategori 3: Fayda

İkinci yoğun kategori olarak oluşturulan fayda kategorisinde (f=21) ortak metafor grubu bulunmamaktadır. Bu kategoride yer alan metaforlar rezervasyon sistemlerinin zamandan tasarruf sağlanabileceği gibi konfor temelli rahat bir yolculuk için gerekli işlemlerin bu sistemler aracılığıyla yapılabileceğini ön plana çıkarmıştır.

3.5. Kategori 4: Hizmet

Bu kategoride oluşturulan metaforlar (f=18) rezervasyon sistemleriyle gerekli hizmetin sağlanabileceğine ilişkin ifadeler kullanılmıştır:

“... acil durumda müsaitlik durumum olmadığında ilk başvuracağım hizmettir.” (Ö21)

“... Yapılacak olan eylemin düzenlenmesini ve planlanmasını sağlar.” (Ö42)

3.6. Kategori 5: Garanti

Sunulan veya alınan hizmet kapsamında rezervasyon sistemlerinin güvenilirlik ve ayrılan yerin garanti olduğu üzerinde durulmuştur. “... açıkta kalmamak için önlem alıyoruz.” (Ö38), “... erkenden içini rahatlatıp o konudaki düşünceni kafandan atıyorsun.” (Ö90), ve “... kasamın içimdeki param gibi güvende ve garantidir.” (Ö50) ifadelerini belirtmişlerdir.

3.7. Kategori 6: Kolaylık

Kolaylık kategorisinde oluşturulan metaforlarla rezervasyon sistemlerinin hız ve kolaylık sunduğu aktarılmıştır:

“... istediğin zaman istediğin satış kanalından alabilirsin.” (Ö97)

“... anlık verileri görebilirim.” (Ö102)

“... biletler bitmeden kolaylıkla alabilirsin.” (Ö8)

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Teknoloji dünyasındaki gelişmeler hava taşımacılığı endüstrisini de etkilemiş olup, 2021 yılı itibarıyla havayollarının satışlarının yaklaşık %50'si GDS sistemleri üzerinden gerçekleşmiştir (Accelya). Bu durum havayollarının GDS sağlayıcılarıyla yüksek yoğunlukta çalışmalarını gerektirmekte olup (IATA, 2018), bu sistemlere aşına insan kaynağının önemi ortaya çıkmaktadır. Dönemin gereksinimlerini karşılamak için eğitim-öğretim ortamlarında teknoloji kullanımının artmasının önemi vurgulanmaktadır (Bilgiç, 2021). Aynı şekilde havacılık sektöründe de değişen ihtiyaçlar doğrultusunda yoğun teknoloji kullanımının önemi her geçen gün artmaktadır. Bu sebeple hava taşımacılığının sunulan yolcu taşıma hizmetinin sağlanmasında kullanılan rezervasyon

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

sistemlerinin konumu merkezileşmekle birlikte bu sistemleri kullanarak iş gücüne katılacak öğrencilerin teknolojinin bir araya geldiği rezervasyon sistemleri konusundaki algısının önemi karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada havayolu yönetimi öğrencilerinin rezervasyon sistemleri algısının metafor analizi ile incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın sonucunda havayolu yönetimi öğrencilerin ortaya koyduğu 111 anlamlı metafor altı kategori altında sınıflandırılmıştır. Bu kategoriler metafor yoğunluğuna göre incelendiğinde ise sırasıyla ilk 3 sırada yer tutma (f=23), sistem (f=21) ve fayda (f=20) kategorileri karşımıza çıkmıştır.

Ortaya çıkan genel çerçevede öğrencilerin yoğun olarak rezervasyon sistemlerini yer ayırma, sistemsel bir yapıda kullanım ve faydacılığı artırma amacıyla ilişkilendirdikleri görülmüştür. Elde edilen metaforlara ait benzetmelerde ayrıca rezervasyon sistemleri kullanılırken dikkat edilmesi gereken nitelikler öne çıkarılmıştır. Rezervasyon sistemlerinin güvenli, kolaylık sağlayan ve hizmet odaklı kullanımı vurgulanmıştır. Bu kategoriler kapsamındaki metaforlar, rezervasyon sistemlerinin niteliğine yönelik algıların güçlü olmadığını göstermektedir. Öğrencilerin rezervasyon sistemlerinin yapısal amaçlarına değil işlevsellik boyutuna ve kullanırken sağladığı kolaylıklara odaklandığı gözlemlenmiştir.

Öte yandan rezervasyon sistemleri kavramının hava taşımacılığı sektöründe teknoloji kullanımının ötesinde bir süreç ve çalışma alanı olduğunun farkında olunmadığı gözlemlenmiştir. Farklı bir yöntemle bilişim ve iletişim teknolojilerini öğrenciler arasında inceleyen Aslan ve Zhu (2017), öğretmen adaylarının bilişim ve iletişim teknolojilerindeki bilgilerinin öğrenim aşamasında edinilmesinin bu bilgi ve becerilerinin çalışma hayatlarında kullanımını önemli bir seviyede etkilediğini belirtmişlerdir. Bu kapsamda, benzer etkilerin havacılık yönetimi öğrencilerinin eğitim sürelerince bu ve benzeri sistemleri tanımaları ve kullanmalarının çalışma hayatlarına olumlu katkıları olabileceği değerlendirilebilir. Havacılık yönetimi öğrencilerinin mesleki hayatlarında eğitimde rezervasyon sistemlerini kullanmanın ötesine geçerek teknolojiyi eğitim-öğretim ortamlarına etkili bir şekilde entegre edilmesi önemlidir. Göksün ve diğerlerinin de (2018) çalışmalarında belirttikleri gibi lisans öğrencileri arasında teknoloji kavramı algısı geçmişten günümüze farklılaşmaktadır. Bu çerçevede, dünyada yaygın olarak kullanılan üç GDS sisteminin eğitim müfredatlarında yer alması öğrencilerin eğitim-öğretim süresince birbirinden farklı bu sistemler hakkında bilgi sahibi olmalarına katkı sağlayacaktır. Böylece gelişen dijital dünyada ve işlem hacmi sürekli artan rezervasyon sistemlerinin önemi öğrenciler tarafından doğru algılanarak doğru uygulamalarla desteklenmesi için öğrencilere eğitim programlarında bu bilinç ve pratiğin kazandırılması sağlanabilir.

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

Son olarak, bu çalışmada havacılık yönetimi öğrencilerinin rezervasyon sistemleri algısını ortaya koymak amacıyla tek bir üniversitenin sivil havacılık yüksekokulunda öğrenimlerine devam eden havacılık yönetimi bölümü öğrencileriyle çalışılmıştır. Bu çalışma daha büyük bir örnekleme farklı yapılarıdaki üniversitelerin havacılık ile ilgili fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokullarında tekrarlanabilir. Farklı üniversitelerde farklılaşan derslere göre öğrencilerin rezervasyon sistemleri algısındaki değişimler incelenebilir. Böylece ortaya çıkabilecek farklılıklara etki eden dersler ve fakülte/program özellikleri diğer fakülteler veya programlar için bir öneri olarak sunulabilir.

KAYNAKÇA

- Accelya. <https://w3.accelya.com/news-views/insights/blog/3-ways-to-manage-airline-indirect-sales-channels-with-efficiency-and-precision/> , Retrieved 15.05.2022
- Aslan, A., & Zhu, C. (2017). Investigating variables predicting Turkish pre-service teachers' integration of ICT into teaching practices. *British Journal of Educational Technology*, 48(2), 552-570.
- Bankası, D. *Taşınan Yolcu Sayısı*. Retrieved 15.05.2022 from <https://data.worldbank.org/indicator/IS.AIR.PSGR>, Retrieved 15.05.2022
- Bilgiç, H. G. (2021). Aday Öğretmenlerin Eğitim Teknolojileri Algısı: Metafor Analizi Örneği. *Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama*, 11(2), 211-235.
- Bingemer, S. (2018). Back to the future with IATA NDC? Critical turning points in the history of airline distribution. *Journal of Tourism Futures*.
- Can, G. (2003). *Perceptions of prospective computer teachers toward the use of computer games with educational features in education* [Citeseer].
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2008). Introduction: The discipline and practice of qualitative research.
- Dobson, A. (2007). *Globalization and Regional Integration: The origins, development and impact of the single European aviation market*. Routledge.
- Dobson, A. (2017). *A history of international civil aviation: from its origins through transformative evolution*. Routledge.
- Doğan, M. A., & Doğan, E. M. (2021). Havayolu İşletmelerinde Uygulanan İş Modellerinin Ekonomik Etkinliğe Etkileri. In M. Mete & A. Toptaş (Eds.), *İktisadi ve İdari Bilimlerde Araştırma ve Değerlendirmeler-II* (pp. 181-197). Gece Kitaplığı. https://www.gecekitapligi.com/Webkontrol/uploads/Fck/iktisat2_18.pdf
- Gökoğlu, S. (2017). Programlama eğitiminde algoritma algısı: Bir metafor analizi. *Cumhuriyet International Journal of Education*, 6(1), 1-14.
- Göksün, D. O., Filiz, O., & Kurt, A. A. (2018). Student teachers' perceptions on educational technologies' past, present and future. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 19(1), 136-146.
- Gün, D. (2001). *Havayolu işletmelerinde dağıtım kanalları ve bilgisayarlı rezervasyon sistemleri Türkiye uygulaması*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Eskişehir.
- IATA.(2018). https://www.europarl.europa.eu/cmsdata/151041/Olivier%20HOURS_Airline%20Distribution%20-%20EU%20vist%20-%20final.pdf, Retrieved 15.05.2022

... (akademik, hakemli, indexli, uluslararası dergi)

Karataş, M., & Babür, S. (2013). Gelişen Dünya'da turizm sektörünün yeri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2013(2), 15-24.

Koç, M. (2013). Student teachers' conceptions of technology: A metaphor analysis. *Computers & Education*, 68, 1-8.

Kurgun, O. A., Kurgun, H., & Güripek, E. (2007). Turizm Pazarlamasında Küresel Dağıtım Sisteminin (GDS) Stratejik Rolü ve Önemi.

Lakoff, G., & Johnson, M. (1980). *Metaphors we live by*. Chicago: Univ. Press, Chicago/IL.

Leary, D. E. (1994). *Metaphors in the history of psychology*. Cambridge University Press.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1990). Judging the quality of case study reports. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 3(1), 53-59.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.

Özgün, B. B., Gürkan, G., & Kahraman, S. (2018). Öğretmen adaylarının bilim ve bilim insanı kavramlarına ilişkin algılarının metafor analizi aracılığıyla incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(2), 204-225.

Öztürk, B. K., & Dagistanlioglu, B. E. (2018). Pre-Service Turkish Teachers' Metaphorical Perceptions Regarding the Concepts of " Instructional Technology" and " Teaching Material". *Universal Journal of Educational Research*, 6(5), 811-822.

Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health services research*, 34(5 Pt 2), 1189.

Ravich, T. M. (2004). Deregulation of the Airline Computer Reservation Systems (CRS) Industry. *J. Air L. & Com.*, 69, 387.

Sabre. *About us*. <https://www.sabre.com/about/> Retrieved 15.05.2022

Statista. <https://www.statista.com/markets/418/topic/483/it-services/#overview> Retrieved 15.05.2022

Yıldız, S., & Yıldız, Z. (2015). Bilişim Teknolojilerinin Turizm Pazarlaması, Dağıtım Sistemi ve Seyahat Acentelerinin İş Modeli Değişimine Etkisi. *Itobiad: Journal of the Human & Social Science Researches*, 4(3), 595-611.

Yüksek, G. (2013). Bilgi teknolojilerinin gelişimi, seyahat işletmeleri ve küresel dağıtım sistemi örneği. *Journal of Internet Applications and Management*, 4(1), 53-68.

Çatışma Beyanı: Bu çalışmayla ilgili taraf olabilecek herhangi bir kişi ya da finansal ilişki ve dolayısıyla herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Destek ve Teşekkür: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Etik Kurul Kararı: Bu araştırmanın etik kurul izni, Samsun Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 12.02.2021 tarih, 2021-04 sayılı kararı ile alınmıştır.

Katkı Oranı: Yazarlar makaleye eşit oranda katkıda bulunmuştur.