

Kabin Memurunun Sahip Olması Gereken Yetkinlikler: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Mezunu İstihdam Edilen Kişilerle Bir Alan Araştırması

Gülbeniz AKDUMAN¹

¹ Dr. İstanbul Bilgi Üniversitesi, gulbeniz@akduman.com

Gülnaz KARAHAN²

² Dr. Öğretim Üyesi, Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, gkarahan@fsm.edu.tr

Geliş Tarihi/Received: 21.02.2020

e-Yayın/e-Printed: 18.08.2020

ORCID: 0000-0002-3256-982X, 0000-0001-7175-1352

ÖZET

Dünya’da ve Türkiye’de hızla gelişen sivil havacılık sektörünün en önemli sorunlarından biri nitelikli insan kaynağıdır. Sivil havacılık sektörünün içerdiği yüksek risk, çalışanların sahip olduğu yetkinlikler ve aldıkları eğitimlerle azaltılmaya çalışılmaktadır. Kabin memuru olarak görev alan kişilerin sahip olması gereken yetkinlikler ve özellikler sivil havacılık sektöründe nitelikli işgücü oluşması için önemlidir. Bu bağlamda, araştırmamızın amacı sivil havacılık kabin hizmetleri ön lisans eğitimi almış ve bir havayolunda kabin memuru olarak görev alan kişilerin sahip oldukları yetkinliklerin değerlendirilmesi ve kabin memuru olarak görev alan kişiler ile almayan kişilerin karşılaştırılmasıdır. Cinsiyet ve kabin memuru olarak görev alma durumuna ilişkin iki sorudan oluşan demografik bilgi formu ve 11 ölçekten oluşan form kullanılarak 160 kişiye online olarak anket uygulanmıştır. Araştırmaya katılan tüm kişilerin kişilik özelliklerine ilişkin puanları incelendiğinde en yüksek düzeyde görülen kişilik özelliklerinin sırasıyla uyumluluk, sorumluluk ve değişime açıklık olduğu, en düşük düzeyde görülen kişilik özelliği ise duygusal dengesizlik (nevrotiklik) olarak tespit edilmiştir. Dışa dönüklük, duygusal dengesizlik, uyumluluk ve sorumluluk kişilik özelliklerinin kabin memuru olma bazında anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Değişime açıklık kişilik özelliği puanlarının kabin memuru olarak görev alma durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kabin memuru olan katılımcıların değişime açıklık puanları, kabin memuru olmayan katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Anahtar Kelimeler: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitimi, Kabin Memuru, Kabin Memuru Yetkinlikleri.

Competency and Qualities A Cabin Attendant Should Have: A Field Survey with Cabin Attendants Who Are Graduates of Civil Aviation Cabin Services

ABSTRACT

One of the most important problems of the Civil Aviation sector which is rapidly developing all over the world and in Turkey is qualified human resources. High risk that Civil Aviation sector carries has been reduced by employees’ competence and training. The competence and qualities those who work as cabin attendants should have are essential for qualified work force in Civil Aviation Sector. In this regard, the purpose of our study is to evaluate the competence of those people who work as cabin attendants in an airline with Civil Aviation Cabin Services training and to compare those who serve and do not serve as cabin attendants. A demographic information sheet with two questions regarding sex and employment status as cabin attendant and an eleven-scale form were used and 160 individuals were administered an online questionnaire. When the scores related to personal characteristics of all the participants in this study were examined, maximum personal characteristics are, respectively, compatibleness, responsibility, and openness to change; minimum personal characteristic is found neuroticism. It was revealed that personal characteristics such as extroversion, neuroticism, compatibleness, and responsibility do not differ significantly based on becoming as cabin attendant. It was found that the scores of openness to change differs significantly in serving as cabin attendant. The openness to change scores of those participants who are cabin attendants are greatly higher than the scores of those who are not cabin attendants.

Keywords: Civil Aviation Cabin Services, Civil Aviation Cabin Services Training, Cabin Attendant, Cabin Attendant Competence.

1. GİRİŞ

Sivil havacılık, askeri amaçlar dışındaki havacılık faaliyetlerini kapsamaktadır. Tarihte her dönem ilgi gören sektörlerden biri olan sivil havacılık sektörü Türkiye’de 2003 yılından itibaren artan bir ivmeyle gelişim göstermiştir. Uçulan ülke ve şehir sayılarının artmasına paralel olarak yolcu, uçak ve sivil havacılık çalışan sayıları da artış göstermiştir. Telifsiz mümkün olmayan en önemli kaynaklardan biri olan zaman tasarrufu sağlamanın yanı sıra sürekli artan havayolu firmaları ile düşen fiyatlar sayesinde havacılık sektörünün gelişimi de desteklenmiştir.

Sivil Havacılık faaliyetlerinin uluslararası standartlara uygun, emniyetli ve güvenli bir şekilde yürütülmesi ve denetlenmesinden merkezi Ankara’da bulunan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) sorumludur. Sivil Havacılık sektörü zaman açısından sağladığı avantajın yanı sıra emniyet ve güvenlik açısından da risklere sahiptir. Bu risklerin yok edilebilmesi için tüm uygulamalar ulusal olarak SHGM tarafından belirlenen ve denetlenen kurallara tabi olmanın yanı sıra uluslararası otoriteler tarafından da denetlenmektedir.

Uçuşun emniyetli bir şekilde gerçekleştirmesi için uçak bakım, onarım, yer hizmetleri, uçuş ve kabin ekipleri sivil havacılık sisteminin öğeleridir. Bu öğelerin herhangi birinde yaşanacak bir aksaklık uçuşun emniyetli bir şekilde gerçekleşmesini önlemektedir. Kabin memurları uçuş ekipleri (Kaptan ve 2. Kaptan) haricinde kabinde görev alan kişilerdir. Kabinde görevli kişiler, yolcuları uçuş öncesi karşılamaktan uçuş sonrası uğurlamaya kadar olan uçuş dönemi boyunca, yolcuları memnun etmenin yanı sıra en önemli görevleri, onların güvenli bir şekilde bir noktadan diğerine seyahat etmelerini sağlamaktır. Hayati öneme sahip görevlerini yerine getirmeleri için eğitimlerinin yanı sıra SHGM tarafından belirlenen fiziksel ve psikolojik yeterlilikleri sağlamaları da gerekmektedir. Görevlerini yerine getirmeleri için sahip olmaları gereken yetkinlikler konusunda ise bir saptama ya da kısıtlama bulunmamaktadır, bu konu sivil havacılık alanında faaliyet gösteren kurumların inisiyatifine bırakılmıştır. Eğitim, fizyolojik- psikolojik yeterlilikler ve yetkinliklerle tamamlandığında kabin memuru görevlerini yerine getirebilecek yetkinliğe ulaşmaktadır. Kabin memurunun sahip olması gereken yetkinlikler konusunda SHGM mevzuatında veya ilgili alan yazında yapılmış bir çalışma bulunmamaktadır. Kabin memurunun sahip olması gereken yetkinlikler konusunda yapılan bu araştırma ilerleyen araştırmalar için de kaynak yaratabilecektir. Bu bağlamda çalışmada, kabin memurunun sahip olması gereken yetkinliklerin analiz edilmesi amacıyla yapılan araştırmada sivil havacılık sektörü, kabin memuru ve kabin memurunun sahip olması gereken yetkinlikler konuları kavramsal olarak ele alındıktan sonra araştırma bulguları, tartışma ve sonuç bölümleri yer almaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1 Sivil Havacılık Sektörü

Uzun yıllar boyunca, halkın belirli bir kesiminin kullanma şansının bulunduğu havacılık sektörünün hizmetleri, gelişen yıllar içinde zaman konusunda sağladığı kolaylık nedeniyle tercih edilirliğinde büyük ölçüde artış göstermiştir. Başlangıçta özellikle askeri alanda kullanılan havacılık hizmetleri, günümüzde toplumun hemen her kesiminin kullanımına uygun hale getirilmiştir. Günümüzde sivil havacılık sektörünün çok büyük potansiyele sahip olduğu gözlenmektedir. Havacılık sektöründe sunulan hizmetin niteliği günümüzde büyük gelişim göstermekte ve hizmet üretiminden elde edilen gelir ile ulusal ekonomilere de büyük katkı sağlamaktadır (Demir, 2016: 81).

2.2 Kabin Memuru

Kabin Memuru; çalıştığı havayolunun kalite, uçuş emniyeti standartlarına, çalışma talimatlarına ve uluslararası sivil havacılık taleplerine uygun hareket ederek uçuş emniyetini, güvenliğini ve yolcu memnuniyetini sağlayan sivil havacılık çalışanıdır (Aktunç, 2013).

Kabin memurunun görevleri Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından aşağıdaki şekilde belirlenmiştir (<http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>);

- *“Yolcu emniyetini sağlamak amacıyla gerekli teknik ve yetkinlik bazlı eğitimleri almak.*
- *Yolcuların uçak içi ihtiyaçlarını karşılamak.*
- *Kurumunu en iyi şekilde temsil etmek.*
- *Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ve kurumu tarafından belirlenen kural, prosedür ve yönetmeliklere uymak.*
- *Her kabin memurunun uçak içinde normal ve acil durumlarda sorumlu olduğu çıkış kapıları bulunmaktadır. Bu kapıları normal ve acil durumlarda kurum prosedürlerine uygun olarak açıp-kapamak.*
- *İlgili kurumun belirlediği standartta servis sunmak.*
- *Mevcutsa uluslararası uçuşlarda gümrüksüz ürünlerin satışı yapmak.*
- *Uçak içinde emniyet ve güvenliği sağlamak amacıyla dikkatli ve özenli olmak, etkin iletişim sağlamak.*
- *Acil durumda sorumlu kaptan pilotun talimatıyla prosedürlere uygun olarak yolcu tabliyesini sağlamak”*

2.3 Kabin Memurunun Sahip Olması Gereken Yetkinlikler

Kabin memurları, sivil havacılık faaliyetleri kapsamında uçaklarda yolcuların emniyetli, güvenli ve memnun bir şekilde seyahat etmesinden sorumlu bu alanda gerekli eğitimini alarak “temel eğitim sertifikasına” sahip olan kişilerdir. Temel eğitim ve görev yapacağı uçakla ilgili eğitim sertifikasına sahip olmayan kişiler kabin memurluğu görevini gerçekleştiremezler.

“*Sivil havacılıkta kurallar kanla yazılmıştır*” sözü sivil havacılık sektörünün içerdiği yüksek riski ifade etmektedir. Sivil havacılık sektörünün içerdiği bu yüksek risk, çalışanların sahip olduğu yetkinlikler ve aldıkları eğitimlerle azaltılmaya çalışılmaktadır. Aynı zamanda sivil havacılık sektöründe artan rekabet nedeniyle hizmet kalitesinin gelişen sektör ihtiyaçlarının karşılaması için kabin ekiplerinin sahip oldukları yetkinlikler, özellikler ve aldıkları eğitimler sürdürülebilirlik açısından kritik önem taşımaktadır. Kabin memuru olarak görev alan kişilerin sahip olması gereken yetkinlikler ve özellikler sivil havacılık sektöründe nitelikli işgücü oluşması açısından önemlidir.

Sivil havacılık mevzuatına göre Türkiye’de kabin memuru için gerekli koşullar aşağıda sıralanmıştır (<http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>);

- “18 yaş ve üstünde olmak,
- Yetkilendirilmiş bir sağlık kurumundan görevini eksiksiz yapabilir olduğuna dair sağlık raporu almak,
- Kurumun istediği fiziksel (boy, kilo uyumu vb.) ve psikolojik kriterleri sağlamak,
- Türkiye içinde veya dışında onaylı lise diplomasına sahip olmak,
- Yeterli düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak”

Eğitim, fiziksel ve ruhsal sağlık alanında gerekli kriterler belirlenmiş olmasına rağmen yetkinlik boyutundaki gereklilikler havayollarının inisiyatifine bırakılmıştır. Türkiye’de hizmet veren beş havayolunun (Türk Hava Yolları, Pegasus, Atlasglobal, Sun Express, Onurair) kabin memuru iş ilanlarını incelediğimizde yetkinlik bazlı bir kritere rastlanmamaktadır. Oysaki, içerdiği sorumluluk nedeniyle üst düzey disiplinli ve titiz çalışmayı gerektiren, insan odaklılık için yüksek seviyede iletişim ve empatiye sahip olunması oldukça önemlidir. Ayrıca zorunlu bir meslek olan kabin memurları kurumu temsil görevi nedeniyle de her daim bakımlı, şık ve güler yüzlü olmalıdır. Bu gerekliliklerin sağlanması için kabin memurları mesleğe başlamadan önce ve mesleklerini icra ettikleri sürece eğitimler almaktadırlar.

Kabin memurlarının sahip olması gereken yetkinlikler deneyimsel olarak bu alanda çalışan uzmanlarca bilinmekle birlikte bu konuda yapılmış bilimsel bir çalışma bulunmamaktadır.

Dolayısıyla kabin memurunun sahip olması gereken yetkinlikler (yetkinlik seti) belirli değildir. Bu bağlamda araştırmamızın amacı sivil havacılık kabin hizmetleri ön lisans eğitimi almış ve bir havayolunda kabin memuru olarak görev alan kişilerin sahip oldukları yetkinliklerin değerlendirilmesi ve kabin memuru olarak görev alan kişiler ile almayan kişilerin yetkinlik bazında karşılaştırılmasıdır.

3. BULGULAR

3.1 Veri Toplama Araçları

Araştırmada cinsiyet ve kabin memuru olma durumuna ilişkin iki sorudan oluşan demografik bilgi formu ve 11 ölçekten oluşturulan soruların yer aldığı formla verilere ulaşılmıştır.

Anket formunun ikinci kısmında Benet-Martinez ve John'un (1998) geliştirdiği Somer (1998) tarafından Türkçe'ye çevrilip güvenilirlik ve geçerlik analizleri yapılan "Beş Faktörlü Kişilik Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) 44 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte dışa dönüklük, nevroitiklik/duygusal dengesizlik, uyumluluk, sorumluluk, deneyime açıklık olmak üzere 5 faktör bulunmaktadır. Faktör puanları oluşturulurken 16 madde (2, 6, 8, 9, 12, 18, 21, 23, 24, 27, 31, 34, 35, 37, 41, 43) ters kodlanmaktadır. Bu şekilde elde edilen faktör puanları ilgili kişilik özelliği belirtilerinin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Her boyut farklı bir kişilik özelliğini ifade ettiğinden ölçekte alınan toplam puana göre değerlendirme yapılmamaktadır. Araştırmada kişilik ölçeklerinin Cronbach Alfa katsayıları 0,72- 0,77- 0,66- 0,78- 0,81'dir.

Anket formunun üçüncü kısmında Hills ve Argyle'in (2002) geliştirdiği Doğan ve Sapmaz (2012) tarafından Türkçe'ye çevrilip güvenilirlik ve geçerlik analizleri yapılan Oxford Mutluluk Ölçeği (Öznel İyi Hissizlik Ölçeği) kullanılmıştır. Ölçekte beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) 28 madde tek boyutta yer almaktadır. Ölçekte 11 madde (1, 5, 9, 12, 13, 18, 22, 23, 26, 27, 28) ters kodlanmaktadır. Değerlendirme sonucunda yüksek puan alınması yüksek mutluluk seviyesini göstermektedir. Araştırmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,88'dir.

Anket formunun dördüncü kısmında bireylerin benlik saygısını ölçmek amacıyla Tafarodi ve Swan'ın (2001) geliştirdiği ve Doğan (2011) tarafından Türkçe'ye çevrilip güvenilirlik ve geçerlik analizleri yapılan İki Boyutlu Benlik Saygısı Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 16 madde ve iki boyuttan (kendini sevme, özyeterlik) oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerin seçenekleri beşli likert tipinde

(1-hiç uygun değil, 5-tamamen uygun) olup olumsuz ifadeler (1, 6, 7, 8, 10, 13, 15, 16) ters kodlandıktan sonra elde edilen yüksek puan benlik saygısının yüksekliğini ifade etmektedir. Araştırmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,88; alt boyutların Cronbach Alfa katsayıları 0,87 ve 0,78'dir.

Anket formunun beşinci kısmında bireylerin iletişim becerilerini ölçmek amacıyla Ersanlı ve Balcı'nın (1998) geliştirdiği "İletişim Becerileri Envanteri" kullanılmıştır. Ölçekte dördümlük likert tipinde (1: hiçbir zaman, 5: her zaman) 45 soru ve her biri on beşer maddeden oluşan, zihinsel (1, 3, 6, 12, 15, 17, 18, 20, 23, 24, 26, 28, 33, 37, 45), duygusal (5, 9, 11, 27, 29, 31, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 43, 44) ve davranışsal (2, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 25, 30, 32, 41) olmak üzere 3 boyut bulunmaktadır. Ölçekte 17 olumsuz ifadenin (3, 5, 9, 10, 11, 16, 24, 27, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 41, 42) ters kodlanmasıyla her boyuttan alınabilecek puan 15-75 aralığında; ölçeğin toplam puanı 45-225 aralığında olup yüksek puan iletişim becerisinin yüksek seviyede olmasını göstermektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,90; alt boyutların Cronbach Alfa katsayıları sırasıyla 0,78 –0,72 ve 0,79 olarak hesaplanmıştır.

Anket formunun altıncı kısmında bireyin günlük yaşamında empati kurma potansiyelini değerlendirmek amacıyla Kinnon, Mar ve Levine (2009) tarafından geliştirilen, Totan, Doğan ve Sapmaz'ın (2012) Türkçe'ye çevirip güvenirlik ve geçerlik analizlerini yaptığı "Toronto Empati Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçekte beşli likert tipinde (1: hiç uygun değil, 5: tamamen uygun) 13 madde tek boyut bulunmaktadır. Ölçekte 8 olumsuz ifadenin (1, 3, 5, 7, 8, 9, 11, 12) ters kodlanmasıyla ölçeğin toplam puanı 13-65 aralığında olup, değerlerin yüksek olması empati kurma potansiyelinin de yüksek seviyede olduğunu göstermektedir. Araştırmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,79'dır.

Chan (2004 ve 2006) tarafından geliştirilen ve Schutte ve arkadaşları (2006) tarafından değiştirilen ve Konakay'ın (2010) Türkçe'ye çevrilip güvenirlik ve geçerlik analizlerini yaptığı Duygusal Zeka Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) 12 madde ve 3 boyuttan (pozitif duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim ve empatik duyarlılık) oluşmaktadır. Araştırmada ölçeğin geneline ait Cronbach Alfa katsayısı 0,83; alt boyutların Cronbach Alfa katsayıları sırasıyla 0,76 – 0,61 ve 0,60'tır.

Anket formunun sekizinci kısmında Silvera vd. (2001) tarafından sosyal zeka düzeyini analiz etmek için oluşturulan ve Doğan ve Çetin'in (2009) Türkçe'ye çevirip güvenirlik ve geçerlik analizlerini yaptığı Tromso Sosyal Zeka Ölçeği yer almaktadır. Ölçekte beşli likert tipinde (1: hiç uygun değil, 5: tamamen uygun) 21 madde ve 3 boyut (sosyal bilgi süreci, sosyal beceri, sosyal farkındalık) bulunmaktadır. Ölçekte 11 madde (2, 4, 5, 8, 11, 12, 13, 15, 16, 20 ve 21) ters

kodlanmaktadır. Ölçek ve alt boyutlardan alınan yüksek değer sosyal zeka düzeyinin de yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmada ölçeğin geneline ait Cronbach Alfa katsayısı 0,88; alt boyutların Cronbach Alfa katsayıları sırasıyla 0,83 – 0,83 ve 0,76'dır.

Anket formunun dokuzuncu kısmında bireylerin psikolojik sağlamlığını ölçmek amacıyla Smith ve diğerlerinin (2008) geliştirip Doğan'ın (2015) Türkçe 'ye çevirip güvenilirlik ve geçerlik analizlerini yaptığı Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 6 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan sorular beşli likert tipindedir (1-hiç uygun değil, 5-tamamen uygun) ve olumsuz ifadeler (2, 4, 6) ters kodlanıp puanlar toplanmaktadır. Yüksek değer psikolojik sağlamlık düzeyinin yüksekliğini ifade etmektedir. Araştırmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,83'tür.

Anket formunun onuncu kısmında bireylerin sosyal görünüş kaygılarını analiz etmek için Hart vd.'nin (2008) geliştirip Doğan'ın (2010) Türkçe uyarlaması güvenilirlik ve geçerlik analizlerini yaptığı "Sosyal Görünüş Kaygısı Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek beşli likert tipinde (1: hiç uygun değil, 5: tamamen uygun) 16 soru ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte olumlu ifade taşıyan 1 madde (madde 1) ters kodlandıktan sonra elde edilen toplam puanın (16-80 arasında) yüksek olması sosyal görünüş kaygısını yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,93'tür.

Anket formunun on birinci kısmında bireylerin sahip olduğu insani değerlerin düzeyini ölçmek amacıyla Dilmaç'ın (2007) geliştirip güvenilirlik ve geçerlik analizlerini yaptığı "İnsani Değerler Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek beşli likert tipinde (1: hiçbir zaman, 5: her zaman) olup olumsuz ifade içeren 3 madde (2, 4, 6) ters kodlandıktan sonra puanların toplanması ile elde edilmektedir. Ölçekte 42 soru ve her biri yedi maddeden oluşan 6 boyut (sorumluluk, dostluk/arkadaşlık, barışçı olma, saygı, hoşgörü, dürüstlük) yer almaktadır. Ölçekte olumsuz ifade içeren 8 madde (7, 11, 15, 18, 24, 29) ters kodlanmaktadır. Ölçek ve alt boyutlarda puanın yüksek olması insani değerlere daha fazla sahip olduğunu göstermektedir. Araştırmada Cronbach Alfa katsayısı 0,92; alt boyutların Cronbach Alfa katsayıları sırasıyla 0,73- 0,69- 0,65- 0,67- 0,69- 0,70'tir.

Anket formunun on ikinci kısmında bireylerin ahlaki olgunluk seviyelerini analiz etmek için Şengün ve Kaya'nın (2008) geliştirip güvenilirlik ve geçerlik analizlerini yaptığı "Ahlaki Olgunluk Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek beşli likert tipinde (1: hiçbir zaman, 5: her zaman) 66 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte olumsuz ifade içeren 14 madde (4, 7, 15, 16, 17, 18, 29, 33, 37, 38, 45, 62, 65, 66) ters kodlanmaktadır. Alınan toplam puanın yüksek olması ahlaki

olgunluğun yüksek seviyede olduğunu göstermektedir. Araştırmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,94'tür.

3.2 Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS 21.0 programı kullanılmıştır. Kişilerin demografik değişkenleri frekans ve yüzde tablosu olarak sunulmuştur. Ölçek puanlarının normallik sınavında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness) ± 1 sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde değerlendirilebilir (Büyüköztürk, 2011: 40). Yapılan normallik sınavında normal dağılım göstermeyen iki ölçek puanı logaritmik dönüşüm yapılarak normal dağılım sağlanmıştır. Ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edildiğinden ölçek ve alt boyut puanlarının cinsiyete ve uçuş durumuna göre karşılaştırılmasında bağımsız iki örneklem t testinden; değişkenler arasındaki ilişki analizi için Pearson korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Analizlerde güven aralığı %95 ($p < 0,05$) olarak belirlenmiştir. Tablo 1'de katılımcıların demografik özelliklerine göre frekans ve yüzde dağılımı gösterilmiştir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

Demografik Değişken	Cinsiyet	KM Olmayan (N=75)		KM Olan (N=85)		TOPLAM (N=160)	
		n	%	n	%	n	%
Cinsiyet	Kadın	34	45,3	36	42,4	70	43,8
	Erkek	41	54,7	49	57,6	90	56,3

Katılımcıların (N=160) %47'si kabin memuru olmayan, %53'ü kabin memuru bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların %43,8'i kadın, %56,3'ü erkektir. KM olmayan katılımcıların %45,3'ü kadın, %54,7'si erkektir. Kabin memuru olan kişilerin %42,4'ü kadın, %57,6'sı erkektir.

Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler Tablo 2'de gösterilmiştir;

Tablo 2: Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler (Tüm Katılımcılar)

Ölçek ve Alt Boyut	n	\bar{X}	SS	Çarpıklık
Dışa Dönüklük	160	3,85	0,53	-0,15
Duygusal Dengesizlik	160	2,18	0,59	0,11
Uyumluluk	160	4,26	0,42	-0,33
Sorumluluk	160	4,20	0,50	-0,51
Değişime Açıklık	160	4,06	0,53	-0,51
Öznel İyi Oluş	160	4,21	0,41	-0,30
Kendini Sevme	160	4,50	0,51	-0,63
Özyeterlik	160	4,01	0,54	-0,38
Benlik Saygısı	160	4,25	0,47	-0,87
Zihinsel	160	3,95	0,42	-0,21
Duygusal	160	3,70	0,42	-0,41
Davranışsal	160	4,09	0,39	-0,41
İletişim Becerileri	160	3,91	0,38	-0,30
Empati	160	4,44	0,43	-0,70
Pozitif Duygusal Değerlendirme	160	4,46	0,43	-0,37
Pozitif Duygusal Yönetim	160	4,49	0,49	-0,67
Empatik Duyarlılık	160	4,49	0,50	-0,49
Duygusal Zeka	160	4,47	0,38	-0,40
Sosyal Bilgi Süreci	160	4,06	0,54	0,03
Sosyal Beceriler	160	4,13	0,62	-0,72
Sosyal Farkındalık	160	4,08	0,57	-0,26
Sosyal Zeka	160	4,09	0,47	-0,15
Psikolojik Sağlık	160	4,09	0,63	-0,45
Sosyal Görünüş Kaygısı	160	1,65	0,62	0,59
Sorumluluk	160	4,17	0,52	-0,16
Dostluk/Arkadaşlık	160	4,16	0,59	-0,82
Barışçı Olma	160	4,21	0,49	-0,43
Saygı	160	4,35	0,48	-0,73
Dürüstlük	160	4,44	0,40	-0,35
Hoşgörü	160	3,67	0,58	-0,31
İnsani Değerler	160	4,17	0,36	-0,32
Ahlaki Olgunluk	160	4,50	0,37	-0,94

Araştırmaya katılan tüm katılımcıların kişilik özelliklerine ilişkin puanlar incelendiğinde en yüksek düzeyde görülen kişilik özellikleri sırasıyla uyumluluk ($4,26 \pm 0,42$), sorumluluk ($4,20 \pm 0,50$) ve değişime açıklıktır ($4,06 \pm 0,53$). En düşük düzeyde görülen kişilik özelliği ise duygusal dengesizliktir (nevrotiklik) ($2,18 \pm 0,59$). (En yüksek puan 5 – en düşük puan 1 = $4/5=0,80$: 1,00-1,80: çok düşük 1,81-2,60: düşük; 2,61-3,40: orta; 3,41-4,20: yüksek; 4,21-5,00: çok yüksek).

Araştırmaya katılan tüm katılımcıların öznel iyi oluş ölçeği puanları ($4,21 \pm 0,41$) çok yüksek düzeydedir.

Araştırmaya katılan tüm katılımcıların kendini sevme ($4,50\pm 0,51$) alt boyut ve benlik saygısı ölçek ($4,10\pm 0,62$) puanları çok yüksek düzeyde; özyeterlik alt boyut puanları ($4,01\pm 0,54$) yüksek düzeydedir.

Araştırmaya katılan tüm katılımcıların zihinsel ($3,95\pm 0,42$), duygusal ($3,70\pm 0,42$), davranışsal ($4,09\pm 0,39$) alt boyut puanları ve iletişim becerileri ölçek puanları ($3,91\pm 0,38$) yüksek düzeydedir.

Araştırmaya katılan tüm katılımcıların empati ölçeği puanları ($4,44\pm 0,43$) çok yüksek düzeydedir. Araştırmaya katılan tüm katılımcıların pozitif duygusal değerlendirme ($4,46\pm 0,43$), pozitif duygusal yönetim ($4,49\pm 0,49$), empatik duyarlılık ($4,49\pm 0,50$) alt boyutları ve duygusal zeka ölçek puanları ($4,47\pm 0,38$) çok yüksek düzeydedir.

Araştırmaya katılan tüm katılımcıların sosyal bilgi süreci ($4,06\pm 0,54$), sosyal beceriler ($4,13\pm 0,62$), sosyal farkındalık ($4,08\pm 0,57$) alt boyut puanları ve sosyal zeka ölçek puanları ($4,09\pm 0,47$) yüksek düzeydedir.

Araştırmaya katılan tüm katılımcıların psikolojik sağlamlık ölçeği puanları ($4,09\pm 0,63$) yüksek düzeydedir. Araştırmaya katılan tüm katılımcıların sosyal görünüş kaygısı ölçeği puanları ($1,65\pm 0,62$) çok düşük düzeydedir.

Araştırmaya katılan tüm katılımcıların sorumluluk ($4,17\pm 0,52$), dostluk/arkadaşlık ($4,16\pm 0,59$), hoşgörü ($3,67\pm 0,58$) alt boyut puanları ve insani değerler ölçek puanları ($4,17\pm 0,36$) yüksek düzeyde; barışçı olma ($4,21\pm 0,49$), saygı ($4,35\pm 0,48$), dürüstlük ($4,44\pm 0,40$) alt boyut puanları çok yüksek düzeydedir.

Araştırmaya katılan tüm katılımcıların ahlaki olgunluk ölçeği puanları ($4,50\pm 0,37$) çok yüksek düzeydedir.

Tablo 3'te kabin memuru olan katılımcılar için ölçek ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma ve çarpıklık (skewness) bilgilerinden oluşan betimsel istatistiklerine yer verilmiştir.

Tablo 3: Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler (Kabin memuru olanlar)

Ölçek ve Alt Boyut	n	\bar{X}	SS	Çarpıklık
Dışa Dönüklük	85	3,92	0,47	-0,08
Duygusal Dengesizlik	85	2,18	0,61	0,03
Uyumluluk	85	4,30	0,40	-0,22
Sorumluluk	85	4,27	0,48	-0,44
Değişime Açıklık	85	4,14	0,52	-0,42
Öznel İyi Oluş	85	4,23	0,43	-0,26
Kendini Sevme	85	4,49	0,53	-0,69
Özyeterlik	85	4,09	0,55	-0,57
Benlik Saygısı	85	4,29	0,49	-0,98
Zihinsel	85	3,98	0,43	-0,02
Duygusal	85	3,71	0,42	-0,41
Davranışsal	85	4,12	0,39	-0,53
İletişim Becerileri	85	3,93	0,38	-0,27
Empati	85	4,44	0,40	-0,57
Pozitif Duygusal Değerlendirme	85	4,45	0,42	-0,25
Pozitif Duygusal Yönetim	85	4,48	0,50	-0,76
Empatik Duyarlılık	85	4,50	0,54	-0,78
Duygusal Zeka	85	4,47	0,37	-0,34
Sosyal Bilgi Süreci	85	4,10	0,52	0,11
Sosyal Beceriler	85	4,11	0,64	-0,81
Sosyal Farkındalık	85	4,11	0,59	-0,24
Sosyal Zeka	85	4,11	0,49	-0,13
Psikolojik Sağlık	85	4,09	0,63	-0,57
Sosyal Görünüş Kaygısı	85	1,67	0,60	0,95
Sorumluluk	85	4,22	0,54	-0,03
Dostluk/Arkadaşlık	85	4,15	0,63	-1,02
Barışçı Olma	85	4,28	0,46	-0,45
Saygı	85	4,40	0,48	-0,64
Dürüstlük	85	4,40	0,40	-0,25
Hoşgörü	85	3,69	0,61	-0,27
İnsani Değerler	85	4,19	0,38	-0,23
Ahlaki Olgunluk	85	4,52	0,36	-0,39

Kabin memuru olan katılımcıların kişilik özelliklerine ilişkin puanlar incelendiğinde en yüksek düzeyde görülen kişilik özelliklerinin sırasıyla uyumluluk ($4,30 \pm 0,40$), sorumluluk ($4,27 \pm 0,48$) ve değişime açıklık ($4,14 \pm 0,52$) olduğu tespit edilmiştir. En düşük düzeyde görülen kişilik özelliği ise duygusal dengesizlik (nevrotiklik) ($2,18 \pm 0,61$) olarak tespit edilmiştir (En yüksek puan 5 – en düşük puan 1 = $4/5=0,80$: 1,00-1,80: çok düşük; 1,81-2,60: düşük; 2,61-3,40: orta; 3,41-4,20: yüksek; 4,21-5,00: çok yüksek).

Kabin memuru olan katılımcıların öznel iyi oluş ölçeği puanlarının ($4,23 \pm 0,43$) “çok yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Kabin memuru olan katılımcıların kendini sevme ($4,49 \pm 0,53$) alt boyut ve benlik saygısı ölçek ($4,29 \pm 0,49$) puanlarının “çok yüksek düzeyde”; özyeterlik alt boyut puanlarının ($4,09 \pm 0,55$) “yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Kabin memuru olan katılımcıların zihinsel ($3,98 \pm 0,43$), duygusal ($3,71 \pm 0,42$), davranışsal ($4,12 \pm 0,39$) alt boyut puanlarının ve iletişim becerileri ölçek puanlarının ($3,93 \pm 0,38$) “yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Kabin memuru olan katılımcıların empati ölçeği puanlarının ($4,44 \pm 0,40$) “çok yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Kabin memuru olan katılımcıların pozitif duygusal değerlendirme ($4,45 \pm 0,42$), pozitif duygusal yönetim ($4,48 \pm 0,50$), empatik duyarlılık ($4,50 \pm 0,54$) alt boyutları ve duygusal zeka ölçek puanlarının ($4,47 \pm 0,37$) “çok yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Kabin memuru olan katılımcıların sosyal bilgi süreci ($4,10 \pm 0,52$), sosyal beceriler ($4,11 \pm 0,64$), sosyal farkındalık ($4,11 \pm 0,59$) alt boyut puanları ve sosyal zeka ölçek puanlarının ($4,11 \pm 0,49$) “yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Kabin memuru olan katılımcıların psikolojik sağlamlık ölçeği puanlarının ($4,09 \pm 0,63$) “yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Kabin memuru olan katılımcıların sosyal görünüş kaygısı ölçeği puanlarının ($1,67 \pm 0,60$) “çok düşük düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Kabin memuru olan katılımcıların sorumluluk ($4,22 \pm 0,54$), barışçı olma ($4,28 \pm 0,46$), saygı ($4,40 \pm 0,48$), dürüstlük ($4,40 \pm 0,40$) alt boyut puanlarının “çok yüksek düzeyde”; dostluk/arkadaşlık ($4,15 \pm 0,63$), hoşgörü ($3,69 \pm 0,61$) alt boyut puanları ve insani değerler ölçek puanlarının ($4,19 \pm 0,38$) “yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Kabin memuru olan katılımcıların ahlaki olgunluk ölçeği puanlarının ($4,52 \pm 0,39$) “çok yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Puanların Kabin Memuru Olma Durumuna Göre t Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Kabin Memurluğu Durumu					
	n	\bar{x}	SS	t	p	
Dışa Dönüklük	KM Olmayan	75	3,77	0,57	-1,83	0,070
	KM olan	85	3,92	0,47		
Duygusal Dengesizlik	KM Olmayan	75	2,18	0,58	-0,04	0,968

Ölçek ve Alt Boyutlar	Kabin Memurluğu Durumu					
	n	\bar{X}	SS	t	p	
	KM olan	85	2,18	0,61		
Uyumluluk	KM Olmayan	75	4,22	0,43	-1,29	0,198
	KM olan	85	4,30	0,40		
Sorumluluk	KM Olmayan	75	4,13	0,52	-1,66	0,098
	KM olan	85	4,27	0,48		
Değişime Açıklık	KM Olmayan	75	3,97	0,54	-2,02	0,045
	KM olan	85	4,14	0,52		
Öznel İyi Oluş	KM Olmayan	75	4,18	0,40	-0,72	0,471
	KM olan	85	4,23	0,43		
Kendini Sevme	KM Olmayan	75	4,51	0,49	0,20	0,844
	KM olan	85	4,49	0,53		
Özyeterlik	KM Olmayan	75	3,91	0,51	-2,12	0,036
	KM olan	85	4,09	0,55		
Benlik Saygısı	KM Olmayan	75	4,21	0,45	-1,09	0,277
	KM olan	85	4,29	0,49		
Zihinsel	KM Olmayan	75	3,91	0,42	-0,91	0,364
	KM olan	85	3,98	0,43		
Duygusal	KM Olmayan	75	3,70	0,41	-0,04	0,965
	KM olan	85	3,71	0,42		
Davranışsal	KM Olmayan	75	4,06	0,40	-0,89	0,373
	KM olan	85	4,12	0,39		
İletişim Becerileri	KM Olmayan	75	3,89	0,37	-0,67	0,506
	KM olan	85	3,93	0,38		
Empati	KM Olmayan	75	4,45	0,46	0,08	0,937
	KM olan	85	4,44	0,40		
Pozitif Duygusal Değerlendirme	KM Olmayan	75	4,47	0,44	0,32	0,752
	KM olan	85	4,45	0,42		
Pozitif Duygusal Yönetim	KM Olmayan	75	4,49	0,48	0,14	0,888
	KM olan	85	4,48	0,50		
Empatik Duyarlılık	KM Olmayan	75	4,48	0,44	-0,17	0,863
	KM olan	85	4,50	0,54		
Duygusal Zeka	KM Olmayan	75	4,48	0,40	0,17	0,868
	KM olan	85	4,47	0,37		
Sosyal Bilgi Süreci	KM Olmayan	75	4,01	0,56	-1,04	0,300
	KM olan	85	4,10	0,52		
Sosyal Beceriler	KM Olmayan	75	4,15	0,61	0,40	0,692
	KM olan	85	4,11	0,64		
Sosyal Farkındalık	KM Olmayan	75	4,04	0,54	-0,78	0,434
	KM olan	85	4,11	0,59		
Sosyal Zeka	KM Olmayan	75	4,07	0,45	-0,54	0,592
	KM olan	85	4,11	0,49		
Psikolojik Sağlamlık	KM Olmayan	75	4,09	0,64	-0,03	0,974
	KM olan	85	4,09	0,63		
Sosyal Görünüş Kaygısı	KM Olmayan	75	1,62	0,65	-0,57	0,572
	KM olan	85	1,67	0,60		
Sorumluluk	KM Olmayan	75	4,12	0,50	-1,17	0,244
	KM olan	85	4,22	0,54		
Dostluk/Arkadaşlık	KM Olmayan	75	4,16	0,55	0,10	0,923
	KM olan	85	4,15	0,63		
Barışçı Olma	KM Olmayan	75	4,14	0,51	-1,82	0,071
	KM olan	85	4,28	0,46		

Ölçek ve Alt Boyutlar	Kabin Memurluğu Durumu					
		n	\bar{X}	SS	t	p
Saygı	KM Olmayan	75	4,30	0,47	-1,42	0,159
	KM olan	85	4,40	0,48		
Dürüstlük	KM Olmayan	75	4,49	0,39	1,45	0,148
	KM olan	85	4,40	0,40		
Hoşgörü	KM Olmayan	75	3,65	0,54	-0,51	0,611
	KM olan	85	3,69	0,61		
İnsani Değerler	KM Olmayan	75	4,14	0,33	-0,85	0,397
	KM olan	85	4,19	0,38		
Ahlaki Olgunluk	KM Olmayan	75	4,48	0,39	-0,76	0,448
	KM olan	85	4,52	0,36		

Kabin memuru olan ve olmayan kişilerin bağımsız iki örneklem t testi analizleri Tablo 4'te gösterilmiştir. Dışa dönüklük, duygusal dengesizlik, uyumluluk ve sorumluluk kişilik özelliklerinin kabin memuru olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Değişime açıklık kişilik özelliği puanları kabin memuru olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir ($t=-2,02$; $p<0,05$). Kabin memuru olan kişilerin deneyime açıklık değerleri, kabin memuru olmayan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde yüksektir.

Öznel iyi oluş algı puanları kabin memuru olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Kendini sevme ve benlik saygısı puanları kabin memuru olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Özyeterlik algı puanları kabin memuru olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermekte ($t=-2,12$; $p<0,05$) ve kabin memuru olan katılımcıların özyeterlik algı değerleri, kabin memuru olmayanlardan anlamlı düzeyde daha yüksektir.

İletişim becerileri, duygusal zeka ve sosyal zeka, insani değerler ve ahlaki olgunluk ölçekleri ve alt boyut değerleri kabin memuru olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Empati, psikolojik sağlamlık, sosyal görünüş kaygısı ölçeklerine ait değerler kabin memuru olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Ölçek değerlerinin cinsiyete göre bağımsız iki örneklem t testi sonuçları Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5: Puanların Cinsiyete Göre t Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{X}	SS	t	p
Dışa Dönüklük	KM Olmayan	70	3,88	0,56	0,72	0,476
	KM Olan	90	3,82	0,50		
Duygusal Dengesizlik	KM Olmayan	70	2,25	0,65	1,35	0,178
	KM Olan	90	2,13	0,53		
Uyumluluk	KM Olmayan	70	4,24	0,43	-0,62	0,535
	KM Olan	90	4,28	0,41		
Sorumluluk	KM Olmayan	70	4,23	0,49	0,56	0,576
	KM Olan	90	4,19	0,52		
Değişime Açıklık	KM Olmayan	70	4,03	0,52	-0,78	0,436
	KM Olan	90	4,09	0,55		
Öznel İyi Oluş	KM Olmayan	70	4,25	0,41	1,20	0,231
	KM Olan	90	4,17	0,41		
Kendini Sevme	KM Olmayan	70	4,53	0,47	0,59	0,554
	KM Olan	90	4,48	0,54		
Özyeterlik	KM Olmayan	70	4,00	0,53	-0,09	0,926
	KM Olan	90	4,01	0,54		
Benlik Saygısı	KM Olmayan	70	4,27	0,46	0,27	0,790
	KM Olan	90	4,25	0,48		
Zihinsel	KM Olmayan	70	3,97	0,44	0,62	0,539
	KM Olan	90	3,93	0,41		
Duygusal	KM Olmayan	70	3,72	0,38	0,48	0,628
	KM Olan	90	3,69	0,45		
Davranışsal	KM Olmayan	70	4,10	0,39	0,28	0,780
	KM Olan	90	4,08	0,40		
İletişim Becerileri	KM Olmayan	70	3,93	0,36	0,51	0,613
	KM Olan	90	3,90	0,39		
Empati	KM Olmayan	70	4,48	0,44	1,02	0,307
	KM Olan	90	4,41	0,41		
Pozitif Duygusal Değerlendirme	KM Olmayan	70	4,49	0,41	0,79	0,429
	KM Olan	90	4,43	0,44		
Pozitif Duygusal Yönetim	KM Olmayan	70	4,50	0,47	0,18	0,861
	KM Olan	90	4,48	0,51		
Empatik Duyarlılık	KM Olmayan	70	4,48	0,59	-0,24	0,810
	KM Olan	90	4,50	0,42		
Duygusal Zeka	KM Olmayan	70	4,49	0,38	0,42	0,674
	KM Olan	90	4,46	0,39		
Sosyal Bilgi Süreci	KM Olmayan	70	4,03	0,61	-0,55	0,584
	KM Olan	90	4,08	0,48		
Sosyal Beceriler	KM Olmayan	70	4,20	0,59	1,25	0,213
	KM Olan	90	4,08	0,65		
Sosyal Farkındalık	KM Olmayan	70	4,13	0,54	1,01	0,313
	KM Olan	90	4,04	0,59		
Sosyal Zeka	KM Olmayan	70	4,12	0,49	0,75	0,452
	KM Olan	90	4,07	0,45		
Psikolojik Sağlık	KM Olmayan	70	3,93	0,68	-2,87	0,005
	KM Olan	90	4,21	0,57		
Sosyal Görünüş Kaygısı	KM Olmayan	70	1,64	0,54	-0,11	0,911
	KM Olan	90	1,65	0,69		
Sorumluluk	KM Olmayan	70	4,28	0,47	2,42	0,017

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{X}	SS	t	p
Dostluk/Arkadaşlık	KM Olan	90	4,08	0,55	1,66	0,098
	KM Olmayan	70	4,25	0,57		
Barışçı Olma	KM Olan	90	4,09	0,61	2,09	0,038
	KM Olmayan	70	4,30	0,44		
Saygı	KM Olan	90	4,14	0,51	0,94	0,350
	KM Olmayan	70	4,39	0,44		
Dürüstlük	KM Olan	90	4,43	0,42	0,51	0,613
	KM Olmayan	70	4,46	0,37		
Hoşgörü	KM Olan	90	3,63	0,59	1,12	0,264
	KM Olmayan	70	3,73	0,57		
İnsani Değerler	KM Olan	90	4,11	0,39	2,13	0,034
	KM Olmayan	70	4,24	0,30		
Ahlaki Olgunluk	KM Olan	90	4,48	0,38	0,97	0,332
	KM Olmayan	70	4,54	0,36		

Kişilik özellikleri, öznel iyi oluş, sosyal görünüş kaygısı, ahlaki olgunluk ve empati değerleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Benlik saygısı, iletişim becerileri, duygusal zeka, sosyal zeka ölçek ve alt boyut değerleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Psikolojik sağlamlık değerleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir ($t=-2,87$; $p<0,05$). Erkek katılımcıların psikolojik sağlamlık değerleri, kadın katılımcılardan anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Sorumluluk ($t=2,42$; $p<0,05$), barışçı olma ($t=2,09$; $p<0,05$) alt boyutları ve insani değerler ölçek ($t=2,13$; $p<0,05$) puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir. Kadın katılımcıların sorumluluk, barışçı olma ve insani değerler puanları, erkek katılımcılardan anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Ölçek puanlarının kabin memuru olan katılımcıların cinsiyetine göre karşılaştırmasına ait bağımsız iki örneklem t testi Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6: Puanların Kabin memuru Olan Katılımcıların Cinsiyetine Göre t Testi

Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{X}	SS	t	p
Dışa Dönüklük	KM Olmayan	36	4,01	0,45	1,48	0,143
	KM olan	49	3,85	0,48		
Duygusal Dengesizlik	KM Olmayan	36	2,19	0,70	0,14	0,891
	KM olan	49	2,18	0,53		
Uyumluluk	KM Olmayan	36	4,30	0,42	-0,10	0,920
	KM olan	49	4,31	0,40		
Sorumluluk	KM Olmayan	36	4,29	0,49	0,34	0,738
	KM olan	49	4,25	0,48		

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{x}	SS	t	p
Değişime Açıklık	KM Olmayan	36	4,09	0,55	-0,77	0,441
	KM olan	49	4,18	0,49		
Öznel İyi Oluş	KM Olmayan	36	4,28	0,43	0,95	0,344
	KM olan	49	4,19	0,42		
Kendini Sevme	KM Olmayan	36	4,53	0,46	0,61	0,545
	KM olan	49	4,46	0,57		
Özyeterlik	KM Olmayan	36	4,08	0,57	-0,14	0,888
	KM olan	49	4,10	0,53		
Benlik Saygısı	KM Olmayan	36	4,31	0,49	0,25	0,805
	KM olan	49	4,28	0,49		
Zihinsel	KM Olmayan	36	4,04	0,42	1,10	0,276
	KM olan	49	3,93	0,44		
Duygusal	KM Olmayan	36	3,75	0,33	0,77	0,446
	KM olan	49	3,67	0,48		
Davranışsal	KM Olmayan	36	4,18	0,33	1,35	0,181
	KM olan	49	4,07	0,43		
İletişim Becerileri	KM Olmayan	36	3,99	0,32	1,15	0,253
	KM olan	49	3,89	0,42		
Empati	KM Olmayan	36	4,50	0,38	1,12	0,266
	KM olan	49	4,40	0,40		
Pozitif Duygusal Değerlendirme	KM Olmayan	36	4,44	0,41	-0,19	0,853
	KM olan	49	4,45	0,42		
Pozitif Duygusal Yönetim	KM Olmayan	36	4,45	0,46	-0,45	0,653
	KM olan	49	4,50	0,53		
Empatik Duyarlılık	KM Olmayan	36	4,40	0,73	-1,46	0,147
	KM olan	49	4,57	0,35		
Duygusal Zeka	KM Olmayan	36	4,43	0,41	-0,79	0,433
	KM olan	49	4,49	0,35		
Sosyal Bilgi Süreci	KM Olmayan	36	4,05	0,55	-0,83	0,406
	KM olan	49	4,14	0,49		
Sosyal Beceriler	KM Olmayan	36	4,21	0,52	1,26	0,210
	KM olan	49	4,04	0,71		
Sosyal Farkındalık	KM Olmayan	36	4,15	0,58	0,49	0,626
	KM olan	49	4,09	0,60		
Sosyal Zeka	KM Olmayan	36	4,14	0,49	0,45	0,657
	KM olan	49	4,09	0,49		
Psikolojik Sağlık	KM Olmayan	36	4,02	0,68	-0,86	0,391
	KM olan	49	4,14	0,60		
Sosyal Görünüş Kaygısı	KM Olmayan	36	1,69	0,57	0,22	0,830
	KM olan	49	1,66	0,63		
Sorumluluk	KM Olmayan	36	4,34	0,50	1,87	0,065
	KM olan	49	4,12	0,56		
Dostluk/Arkadaşlık	KM Olmayan	36	4,28	0,52	1,60	0,113
	KM olan	49	4,06	0,69		
Barışçı Olma	KM Olmayan	36	4,38	0,40	1,69	0,096
	KM olan	49	4,21	0,50		
Saygı	KM Olmayan	36	4,40	0,45	0,05	0,960
	KM olan	49	4,40	0,49		
Dürüstlük	KM Olmayan	36	4,39	0,39	-0,19	0,853
	KM olan	49	4,41	0,41		
Hoşgörü	KM Olmayan	36	3,79	0,62	1,21	0,230
	KM olan	49	3,62	0,61		
İnsani Değerler	KM Olmayan	36	4,26	0,32	1,53	0,129

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{x}	SS	t	p
	KM olan	49	4,14	0,42		
	KM Olmayan	36	4,56	0,29		
Ahlaki Olgunluk	KM olan	49	4,50	0,40	0,70	0,483

Kişilik özellikleri, öznel iyi oluş, empati, psikolojik sağlamlık, sosyal görünüş kaygısı ve ahlaki olgunluk değerleri kabin memuru olan katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Benlik saygısı, iletişim becerileri, duygusal zeka, sosyal zeka, insani değerler ölçek ve alt boyut değerleri kabin memuru olan katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

3.3 Değişkenler Arası İlişkiye Ait Bulgular

Tablo 7’de değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren Pearson korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Dışa dönüklük kişilik özelliği puanları ile öznel iyi oluş ($r=0,65$; $p<0,05$), benlik saygısı ($r=0,57$; $p<0,05$), iletişim becerileri ($r=0,55$; $p<0,05$), empati ($r=0,31$; $p<0,05$), duygusal zeka ($r=0,48$; $p<0,05$), sosyal zeka ($r=0,56$; $p<0,05$), psikolojik sağlamlık ($r=0,36$; $p<0,05$), insani değerler ($r=0,39$; $p<0,05$), ahlaki olgunluk ($r=0,29$; $p<0,05$) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Dışa dönüklük kişilik özelliği puanları ile sosyal görünüş kaygısı puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=-0,44$; $p<0,05$). Dışa dönük kişiliğe sahip bireylerin öznel iyi oluş algısı, benlik saygısı, iletişim becerileri, empati becerisi, duygusal ve sosyal zeka düzeyi, psikolojik sağlamlığı, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

Duygusal dengesizlik kişilik özelliği puanları ile öznel iyi oluş ($r=-0,69$; $p<0,05$), benlik saygısı ($r=-0,57$; $p<0,05$), iletişim becerileri ($r=-0,59$; $p<0,05$), empati ($r=-0,42$; $p<0,05$), duygusal zeka ($r=-0,43$; $p<0,05$), sosyal zeka ($r=-0,56$; $p<0,05$), psikolojik sağlamlık ($r=-0,48$; $p<0,05$), insani değerler ($r=-0,46$; $p<0,05$), ahlaki olgunluk ($r=-0,42$; $p<0,05$) puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Duygusal dengesizlik kişilik özellikleri ile sosyal görünüş kaygısı değerleri arasında anlamlı pozitif doğrultuda ilişki mevcuttur ($r=0,46$; $p<0,05$). Duygusal olarak dengesiz (nevrotik) kişiliğe sahip bireylerin öznel iyi oluş algısı, benlik saygısı, iletişim becerileri, empati becerisi, duygusal ve sosyal zeka düzeyi, psikolojik sağlamlığı, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu düşük; sosyal görünüş kaygısı yüksektir.

Uyumluluk kişilik özelliği puanları ile öznel iyi oluş ($r=0,61$; $p<0,05$), benlik saygısı ($r=0,43$; $p<0,05$), iletişim becerileri ($r=0,61$; $p<0,05$), empati ($r=0,53$; $p<0,05$), duygusal zeka ($r=0,50$; $p<0,05$), sosyal zeka ($r=0,53$; $p<0,05$), psikolojik sağlamlık ($r=0,38$; $p<0,05$), insani

değerler ($r=0,46$; $p<0,05$), ahlaki olgunluk ($r=0,46$; $p<0,05$) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Uyumluluk kişilik özelliği puanları ile sosyal görünüş kaygısı puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=-0,42$; $p<0,05$). Uyumlu kişiliğe sahip bireylerin öznel iyi oluş algısı, benlik saygısı, iletişim becerileri, empati becerisi, duygusal ve sosyal zeka düzeyi, psikolojik sağlamlığı, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

Sorumluluk kişilik özelliği puanları ile öznel iyi oluş ($r=0,63$; $p<0,05$), benlik saygısı ($r=0,54$; $p<0,05$), iletişim becerileri ($r=0,62$; $p<0,05$), empati ($r=0,38$; $p<0,05$), duygusal zeka ($r=0,57$; $p<0,05$), sosyal zeka ($r=0,57$; $p<0,05$), psikolojik sağlamlık ($r=0,35$; $p<0,05$), insani değerler ($r=0,42$; $p<0,05$), ahlaki olgunluk ($r=0,44$; $p<0,05$) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Sorumluluk kişilik özelliği puanları ile sosyal görünüş kaygısı puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=-0,50$; $p<0,05$). Sorumlu kişiliğe sahip bireylerin öznel iyi oluş algısı, benlik saygısı, iletişim becerileri, empati becerisi, duygusal ve sosyal zeka düzeyi, psikolojik sağlamlığı, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

Değişime açıklık ile öznel iyi oluş ($r=0,39$; $p<0,05$), benlik saygısı ($r=0,29$; $p<0,05$), iletişim becerileri ($r=0,45$; $p<0,05$), empati ($r=0,31$; $p<0,05$), duygusal zeka ($r=0,58$; $p<0,05$), sosyal zeka ($r=0,36$; $p<0,05$), psikolojik sağlamlık ($r=0,31$; $p<0,05$), insani değerler ($r=0,39$; $p<0,05$), ahlaki olgunluk ($r=0,34$; $p<0,05$) arasında anlamlı ve pozitif doğrultuda ilişki vardır. Değişime açıklık kişilik özelliği puanları ile sosyal görünüş kaygısı puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=-0,22$; $p<0,05$). Değişime açık kişiliğe sahip bireylerin öznel iyi oluş algısı, benlik saygısı, iletişim becerileri, empati becerisi, duygusal ve sosyal zeka düzeyi, psikolojik sağlamlığı, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

Öznel iyi oluş puanları ile benlik saygısı ($r=0,71$; $p<0,05$), iletişim becerileri ($r=0,63$; $p<0,05$), empati ($r=0,51$; $p<0,05$), duygusal zeka ($r=0,58$; $p<0,05$), sosyal zeka ($r=0,64$; $p<0,05$), psikolojik sağlamlık ($r=0,57$; $p<0,05$), insani değerler ($r=0,46$; $p<0,05$), ahlaki olgunluk ($r=0,43$; $p<0,05$) değerleri arasında anlamlı ve pozitif doğrultuda ilişki vardır. Öznel iyi oluş puanları ile sosyal görünüş kaygısı puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=-0,51$; $p<0,05$). Öznel iyi oluş algısı yüksek kişilerin benlik saygısı, iletişim becerileri, empati becerisi, duygusal ve sosyal zeka düzeyi, psikolojik sağlamlığı, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

Benlik saygısı puanları ile iletişim becerileri ($r=0,52$; $p<0,05$), empati ($r=0,33$; $p<0,05$), duygusal zeka ($r=0,51$; $p<0,05$), sosyal zeka ($r=0,73$; $p<0,05$), psikolojik sağlamlık ($r=0,47$;

$p < 0,05$), insani değerler ($r = 0,39$; $p < 0,05$), ahlaki olgunluk ($r = 0,35$; $p < 0,05$) puanları arasında anlamlı ve pozitif doğrultuda ilişki vardır. Benlik saygısı puanları ile sosyal görünüş kaygısı puanları arasında anlamlı negatif doğrultuda ilişki vardır ($r = -0,63$; $p < 0,05$). Benlik saygısı yüksek bireylerin iletişim becerileri, empati becerisi, duygusal ve sosyal zeka düzeyi, psikolojik sağlamlığı, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

İletişim becerileri ile empati ($r = 0,57$; $p < 0,05$), duygusal zeka ($r = 0,68$; $p < 0,05$), sosyal zeka ($r = 0,72$; $p < 0,05$), psikolojik sağlamlık ($r = 0,49$; $p < 0,05$), insani değerler ($r = 0,64$; $p < 0,05$), ahlaki olgunluk ($r = 0,76$; $p < 0,05$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. İletişim becerileri ile sosyal görünüş kaygısı arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r = -0,55$; $p < 0,05$). İletişim becerileri değeri fazla olan kişilerin empati becerisi, duygusal ve sosyal zeka düzeyi, psikolojik sağlamlığı, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

Empati puanları ile duygusal zeka ($r = 0,44$; $p < 0,05$), sosyal zeka ($r = 0,56$; $p < 0,05$), psikolojik sağlamlık ($r = 0,34$; $p < 0,05$), insani değerler ($r = 0,64$; $p < 0,05$), ahlaki olgunluk ($r = 0,68$; $p < 0,05$) arasında anlamlı ve pozitif doğrultuda ilişki vardır. Empati ile sosyal görünüş kaygısı arasında anlamlı ve negatif doğrultuda ilişki vardır ($r = -0,26$; $p < 0,05$). Empati becerileri yüksek düzeyde olan bireylerin duygusal ve sosyal zeka düzeyi, psikolojik sağlamlığı, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

Duygusal zeka ile sosyal zeka ($r = 0,60$; $p < 0,05$), psikolojik sağlamlık ($r = 0,55$; $p < 0,05$), insani değerler ($r = 0,52$; $p < 0,05$), ahlaki olgunluk ($r = 0,50$; $p < 0,05$) arasında anlamlı ve pozitif doğrultuda ilişki vardır. Duygusal zeka ile sosyal görünüş kaygısı arasında anlamlı ve negatif doğrultuda ilişki vardır ($r = -0,49$; $p < 0,05$). Duygusal zeka düzeyi yüksek bireylerin sosyal zeka, psikolojik sağlamlık, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

Sosyal zeka ile psikolojik sağlamlık ($r = 0,57$; $p < 0,05$), insani değerler ($r = 0,62$; $p < 0,05$), ahlaki olgunluk ($r = 0,63$; $p < 0,05$) arasında anlamlı ve pozitif doğrultuda ilişki vardır. Sosyal zeka ile sosyal görünüş kaygısı arasında anlamlı ve negatif doğrultuda ilişki vardır ($r = -0,54$; $p < 0,05$). Sosyal zeka düzeyi yüksek bireylerin psikolojik sağlamlık, insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksek; sosyal görünüş kaygısı düşüktür.

Psikolojik sağlamlık ile sosyal görünüş kaygısı arasında anlamlı ve negatif doğrultuda ilişki vardır ($r = -0,44$; $p < 0,05$). Psikolojik sağlamlık ile insani değerler ($r = 0,39$; $p < 0,05$), ahlaki olgunluk ($r = 0,34$; $p < 0,05$) arasında anlamlı ve pozitif doğrultuda ilişki vardır. Psikolojik sağlamlık düzeyi yüksek bireylerin sosyal görünüş kaygısı düşük; insani değerleri ve ahlaki olgunluğu yüksektir.

Sosyal görünüş kaygısı ile insani değerler ($r=-0,36$; $p<0,05$), ahlaki olgunluk ($r=-0,49$; $p<0,05$) arasında anlamlı ve negatif doğrultuda ilişki vardır Sosyal görünüş kaygısı yüksek bireylerin insani değerleri ve ahlaki olgunluğu düşüktür.

İnsani değerler ile ahlaki olgunluk arasında anlamlı ve pozitif doğrultuda ilişki vardır ($r=0,71$; $p<0,05$). İnsani değerleri yüksek bireylerin ahlaki olgunluğu da yüksektir.

Tablo 7:Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi Değerleri

Değişkenler	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Dışa Dönüklük	-0,59**	0,52**	0,57**	0,46**	0,65**	0,57**	0,55**	0,31**	0,48**	0,56**	0,36**	-0,44**	0,39**	0,29**
2. Duygusal Dengesizlik	1	-0,65**	-0,73**	-0,34**	-0,69**	-0,57**	-0,59**	-0,42**	-0,53**	-0,56**	-0,48**	0,46**	-0,46**	-0,42**
3. Uyumluluk		1	0,69**	0,42**	0,61**	0,43**	0,61**	0,53**	0,50**	0,53**	0,38**	-0,42**	0,46**	0,46**
4. Sorumluluk			1	0,46**	0,63**	0,54**	0,62**	0,38**	0,57**	0,57**	0,35**	-0,50**	0,42**	0,44**
5. Değişime Açıklık				1	0,39**	0,29**	0,45**	0,31**	0,58**	0,36**	0,31**	-0,22*	0,39**	0,34**
6. Öznel İyi Oluş					1	0,71**	0,63**	0,51**	0,58**	0,64**	0,57**	-0,51**	0,46**	0,43**
7. Benlik Saygısı						1	0,52**	0,33**	0,51**	0,73**	0,47**	-0,63**	0,39**	0,35**
8. İletişim Becerileri							1	0,57**	0,68**	0,72**	0,49**	-0,55**	0,64**	0,76**
9. Empati								1	0,44**	0,56**	0,34**	-0,26*	0,64**	0,68**
10. Duygusal Zeka									1	0,60*	0,55**	-0,49**	0,52**	0,50**
11. Sosyal Zeka										1	0,57**	-0,54**	0,62**	0,53**
12. Psikolojik Sağlamlık											1	-0,44**	0,39**	0,34**
13. Sosyal Görünüş Kaygısı												1	-0,36**	-0,49**
14. İnsani Değerler													1	0,71**
15. Ahlaki Olgunluk														1

*p<0,05

**p<0,01

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

İnsan hatasından kaynaklanan yüksek risklerin olduğu havacılıkta kabin memurlarının önemi çok büyüktür. Kabin ekiplerinin yüksek dikkat ve farkındalığa sahip olması uçak kabininde oluşabilecek her türlü normal dışı durumu en kısa zamanda fark edebilmesi, zamanında ve doğru şekilde müdahale edebilmesi, krizleri yönetebilmesi gereklidir. Bu görevleri yaparken gerekli bilgiye, iletişim becerisine, problem çözme becerisine, ekip çalışmasına, liderlik özelliklerine, stres kontrolüne, zaman yönetimine, disipline sahip olmak zorundadır. Bu becerilerin havayollarının temel eğitiminde kabin memurlarına kazandırılması yerine eğitim kuruluşlarının hava yolu işletmelerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek nitelikte kabin memuru yetiştirebilmesi büyük önem taşımaktadır. Bunun sağlanabilmesi için eğitim kuruluşlarının verilen mesleki eğitimlerinin yanı sıra öğrencilerin kişisel yetkinliklerini geliştirebilecek bir eğitim programlarının olması gereklidir.

Bu bağlamda sivil havacılık kabin hizmetleri eğitimi almış bir havayolunda kabin memuru olarak görev alan kişilerin sahip oldukları yetkinliklerin değerlendirilmesi ve kabin memuru olarak görev alan ve almayan kişilerin karşılaştırılması amacıyla yapılan araştırmamıza katılan tüm katılımcıların kişilik özelliklerine ilişkin puanlar incelendiğinde sivil havacılık kabin hizmetleri alanında 2 yıl yükseköğretim eğitimi almış kişilerin kabin memuru olup olmadıklarına bakılmaksızın sahip oldukları yetkinlikler aşağıda sıralanmıştır;

- Uyumluluk
- Sorumluluk
- Değişime açıklık
- Dışa dönüklük
- Çok yüksek düzeyde öznel iyi oluş (mutluluk)
- Çok yüksek düzeyde benlik saygısı
- Çok yüksek düzeyde empati
- Çok yüksek düzeyde duygusal zeka
- Çok yüksek düzeyde ahlaki olgunluk
- Çok düşük düzeyde duygusal dengesizlik (nevrotiklik)
- Çok düşük düzeyde sosyal görünüş kaygısı

Yukarıda sıralanan yetkinliklerden sadece “değişime açıklık kişilik” özelliği kabin memuru olarak görev alma durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Araştırmaya katılan tüm katılımcılar Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Ön lisans programından mezundur ve ön lisans eğitimi sürecinde uygulanan “Kabin Memuru 4.0” eğitim

modeli kapsamında ilgili yetkinliklerin gelişimi için eğitim almışlardır (Akduman, Karahan, 2019). Bu nedenle ilgili yetkinlikleri geliştirmiştir. Kabin memuru olarak görevine başladıklarında ise öğrendikleri bilgileri uygulama imkanı bulmuşlardır. Hergün farklı ekiplerle ve yolcularla değişen lokasyonlara uçan, yani sürekli “değişen” koşullarda görev amalarından ötürü da değişime açıklık özelliklerinin de geliştiği düşünülmektedir.. İlgili yetkinlikler içinde değişime açıklık yetkinliğinin kabin memuru olma durumuna göre farklılık göstermesinin sebebi de budur.

Araştırma analizi tamamlandıktan sonra katılımcıların kabin memuru olma durumu izlenmiştir. Kabin memuru olarak göreve başlayan kişiler halen farklı havayollarında kabin memuru olarak göreve devam etmektedirler. Kabin Memuru olmayan kişiler araştırma sonrası dönemde incelendiğinde ise; araştırmamızdan sonraki 6 ay içinde kabin memuru olarak göreve başladıkları görülmüştür. Araştırmaya katılım sağlayan 160 kişi de araştırmayı takip eden süreçte kabin memuru olarak istihdam edilmiştir. Bu bilgilere dayanarak kabin memurlarının sahip olması gereken yetkinlikler uyumluluk, sorumluluk, değişime açıklık, dışa dönüklük, çok yüksek düzeyde öznel iyi oluş (mutluluk), çok yüksek düzeyde benlik saygısı, çok yüksek düzeyde empati, çok yüksek düzeyde duygusal zeka, çok yüksek düzeyde ahlaki olgunluk, çok düşük düzeyde duygusal dengesizlik (nevrotiklik) ve çok düşük düzeyde sosyal görünüş kaygısı olarak sıralanabilir. Araştırma kapsamındaki 160 kişi de sahip oldukları belirtilen yetkinliklerle hem kabin memuru olabilmek için kendilerine uygulanan yetkinlik bazlı mülakat ve testleri geçmiş, sonrasında da kabin memuru görevini yerine getirmeye devam etmektedir.

Kabin memurlarının sahip olması gereken yetkinlikler deneyimsel olarak bu alanda çalışan uzmanlarca bilinmekle birlikte bu konuda yapılmış bilimsel bir çalışma bulunmadığı için araştırma sonucu ilgili alan yazındaki benzer araştırmalarla kıyaslanabilmiştir. Bu bağlamda kabin memurlarının duygusal zeka seviyelerinin yüksek olduğunu destekleyen (İşyapan Gürbüz, Sözen, 2016; Kim, Park, 2013), görev aldıkları kapalı ortam göz önüne alındığında zor yolcularla başa çıkabilme becerisini de destekleme amacıyla psikolojik iyi oluşlarının yüksek olması (Filipieva, 2012) ve duygusal dengesizliklerinin düşük (Cattel vd., 1970; Furnham, 1991) gerektiğini savunan araştırmalar mevcuttur. Yapılan kısıtlı araştırmalar olsa da varılan ortak sonuç hem üniversitelerde hem de havayollarında kabin memurlarının yaptıkları görevler göz önüne alınarak oluşturulacak yetkinlik bazlı eğitim modelleri kullanılarak kabin memurlarının kişisel yetkinlik gelişimlerini sağlamanın yanı sıra müşteri memnuniyetinde de artış sağlanacağıdır (Kim, Park, 2013; Chen, 2006; Kay, Russette, 2000).

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitim Programları SHGM tarafından onaylanan Kabin Memuru Temel Eğitimi verirken kabin memurunun ihtiyaç duyduğu yetkinlikleri bilip geliştirerek havayolu işletmelerine daha donanımlı personel yetiştirmelidirler. Sivil havacılık

alanında hizmet veren kurumların işe alım süreçlerinde bu yetkinliklere sahip personelleri tercih etmeleri hem gerekli yetkinliklere sahip olarak eğitim kurumlarından mezun olan öğrencilerin daha kolay iş bulabilmelerine hem de havayolu işletmelerinin eğitime yönelik iş yüklerinin azalmasına neden olacaktır. Sivil havacılık kabin hizmetleri alanında çalışan gerekli eğitim ve yetkinliklere sahip çalışan sayısının artması sektörünün nitelikli insan kaynağı ihtiyacının karşılanmasına da olumlu etki edecektir.

Araştırmamızın Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri ön lisans mezunu 160 kişiye online olarak uygulanan anketle sınırlı olması sonuçların genellenebilir olmasını engellemekle birlikte bu alanda yapılan ilk akademik çalışma olması açısından gelecekteki araştırmalara yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Araştırmanın birden fazla sivil havacılık kabin hizmetleri ön lisans programına sahip üniversitelerin katılımıyla daha çok kişiye uygulanması, kabin memuru olarak farklı kıdemlere sahip çalışanlarla sonuçların kıyaslanması daha genellenebilir sonuçlara ulaşılmasını destekleyecektir.

5. KAYNAKÇA

- Akduman, G., Karahan, G. (2019). Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Eğitimi İçin Yetkinlik Bazlı Eğitim Modeli: Kabin Memuru 4.0. 4. *Uluslararası Havacılık İşletmeciliği Konferansı Bildiri Kitapçığı* (s.140-150). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara. (https://intavic.thk.edu.tr/wp-content/uploads/sites/24/2020/01/30-ocak-2020_intavic_web-1.pdf).
- Aktunç, G. (2013). Kabin Memuru Tanımı. *Türk Hava Yolları Uçuş Eğitim Başkanlığı Cabin Interphone Dergisi*, 1, 9-10.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı* (14. Baskı). Ankara: PEGEM Akademi.
- Cattell, R., Eber, H., Tatsuoka, M. (1970). *Handbook For The Sixteen Personality Questionnaire*. Windoon: NFER.
- Chen, C. (2006). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Flight Attendants' turnover Intentions: A note. *Journal of Air Transport Management*, 12, 274-276.
- Demir, A. (2016). Hava Taşımacılık Sektörü, İstanbul Yeni Havalimanı ve İnsan Kaynağı Planlama İhtiyacı, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(25), 79-94.
- Dilmaç, B. (2007). Bir Grup Fen Lisesi Öğrencine Verilen İnsani Değerler Eğitimin İnsani Değerler Ölçeği ile Sınanması. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Doğan, T. ve Çetin, B. (2009). Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Türkçe Formunun Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9 (2), 691-720.
- Doğan, T. (2010). Sosyal Görünüş Kaygısı Ölçeği' nin (SGKÖ) Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)*, 39:151-159.
- Doğan, T. (2011). İki Boyutlu Benlik Saygısı: Kendini Sevme/Özyeterlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Eğitim ve Bilim*, 36(162), 126-137.
- Doğan, T., Sapmaz, F. (2012). Oxford Mutluluk Ölçeği Türkçe Formunun Psikometrik Özelliklerinin Üniversite Öğrencilerinde İncelenmesi, *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 25(297-304).

- Doğan, T. (2015). Kısa Psikolojik Sağlık Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *The Journal of Happiness and Well-Being*, 3(1), 93-10.
- Ersanlı, K., Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikolojik Dayanışma ve Rehberlik Dergisi*, 10(2), 7-12.
- Filipieva, T. (2012). Psychology of Flight Attendant's Profession. *Psychology in Russia: State of Art*, 5, 335-346.
- Furnham, A. (1991). Personality and Occupational Success: 16 PF Correlates of Cabin Crew Performance. *Personal Individual Differences* 12(1), 87-90.
- İşyapan Gürbüz, T, Sözen, İ (2016). Kabin Ekiplerinin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Problem Çözme Becerilerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *BUJSS*, 9(1), 39-60.
- Kay, C., Russette, J. (2000). Hospitality-Management Competencies. *Cornell Hoteland Restaurant Administrative Quarterly*,41(2), 52-63.
- Kim, Y, Park, H. (2013). An Investigation of the Competencies Required of Airline Cabin Crew Members: The Case of a Korean Airline. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 13(1), 34-62.
- Konakay, G. (2013). Akademisyenlerde Duygusal Zekâ Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri ile İlişisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 121-144.
- Somer, O. (1998). Türkçe'de Kişilik Özelliği Tanımlayan Sıfatların Yapısı ve Beş Faktör Modeli, *Türk Psikoloji Dergisi*, 13(42), 17-32.
- Şengün, M., Kaya, M. (2007). Ahlaki Olgunluk Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 24, 25, 51-64.
- Totan, T., Doğan, T., ve Sapmaz, F. (2012). The Toronto Empathy Questionnaire: Evaluation of Psychometric Properties Among Turkish University Students. *Eurasian Journal of Educational Research*, 46, 179-198.

<http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>; Erişim Tarihi: 07.04.2020